

ALESSANDRA BEATRIZ DA SILVA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO  
FATOR ESSENCIAL EM TEMPOS DE PRODUTIVIDADE:  
**UMA PROPOSTA PARA A FÁBRICA DE RENDAS E  
BORDADOS HOEPCKE**

DEFINIDO EM  
FPOLIS 6/10/02

FLORIANÓPOLIS

2002

  
**Prof. Krystyna Matys Costa**  
Chefe do Depto. de Serviço Social  
CSE/UFSC

**ALESSANDRA BEATRIZ DA SILVA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO  
FATOR ESSENCIAL EM TEMPOS DE PRODUTIVIDADE:  
UMA PROPOSTA PARA A FÁBRICA DE RENDAS E BORDADOS HOEPCKE**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de Serviço  
Social, Universidade Federal de Santa  
Catarina – UFSC, para obtenção do título  
de Bacharel em Serviço Social.  
**ORIENTADORA: PROF<sup>a</sup>. ADRIANA  
ZANQUETA WILBERT**

**FLORIANÓPOLIS**

**2002**

**BANCA EXAMINADORA****PRESIDENTE:**

---

**ADRIANA ZANQUETA WILBERT**  
PROFESSORA DO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL, MSC  
ORIENTADORA

**1º MEMBRO**

---

**JULIANA TRUGILO MAY MATTOS**  
ASSISTENTE SOCIAL DA FÁBRICA DE RENDAS E BORDADOS HOEPCKE

**2º MEMBRO**

---

**VERA INEZ GAUER NILSSON**  
PROFESSORA DO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

### AGRADECIMENTOS

À minha mãe, **Áurea**, pela força e tranquilidade demonstrada em me ajudar a enfrentar as dificuldades que se colocaram em nosso caminho ao longo desses quatro anos de universidade.

Ao meu (por enquanto) noivo, **André**, por suportar toda a ansiedade e nervosismo durante esses dois anos de caminhada juntos.  
Depois de enfrentarmos tanta distância é, finalmente, chegada a hora. Obrigada, pelo carinho e principalmente por saber esperar para ficarmos definitivamente juntos.

À minha irmã, **Sandra**, aquela que sempre considerei e respeitei desde pequena por ter acreditado e apostado em mim num período totalmente sem expectativas.

Ao meu cunhado, **Artur**, a quem admiro e respeito pela sua, sempre constante, presença desde que passou a fazer parte da família. Obrigada por nos ensinar como se constrói uma família unida.

À minha cunhada “favorita”, **Ângela**, por me ouvir tantas vezes quando precisei desabafar e por ter sempre guardada uma palavra de alento para o meu coração.

A **Rogério**, meu irmão, por tantas vezes me socorrer em momentos delicados.

Aos meus queridos sobrinhos **Maria Julia** (13), **Felipe** (11), **Rodrigo** (8), **Tassi** (5) e ao pequeno **Marquito** (2) por trazerem tanta alegria para toda a nossa família.



Aos tios **Emílio & Ivone** por estenderem a mão em um dos anos mais delicados de minha vida.

À minha mais que madrinha, **Zilma**, por se fazer presente em todas as etapas de minha vida.

Às amigas que se fizeram presentes principalmente nos primeiros anos de universidade, **Carol, Gaúcha, Bel e Renata**.

Às parceiras em sala, **Ana Flávia** e à inseparável **Julie**, que dispensam comentários, são maravilhosas.

Às nem tão menos amigas **Roberta, Simone, Patrícia D., Cristiane, Maria Antônia, Fabiana, Mirela, Roseane, Patrícia V. e Silvana**, pela companhia mais que agradável em sala e também fora de sala.

Ao amigo **Alexandre**, por saber relevar os contratempos e valorizar a amizade de tantos anos.

À **Adriana**, minha orientadora, por ter aceitado me orientar, por ter sido tão prestativa em meio a tantos afazeres e, principalmente por ter se mostrado tão próxima.

À **Ondina**, secretária do curso, muitas vezes prestativa e muito pouco reconhecida.

Enfim, a todos que colaboraram, ensinaram ou simplesmente me ouviram,

**OBRIGADA.**

## *Instantes*

*Se eu pudesse viver novamente a minha vida,  
Na próxima trataria de cometer mais erros.  
Não tentaria ser tão perfeito, relaxaria mais.  
Seria mais tolo ainda do que tenho sido,  
Na verdade bem poucas coisas levaria a sério.  
Seria menos higiênico.  
Correria mais riscos, viajaria mais,  
Contemplaria mais entardeceres,  
Subiria mais montanhas, nadaria mais rios.  
Iria a lugares onde nunca fui,  
Tomaria mais sorvete e menos lentilha,  
Teria problemas reais e menos  
Problemas imaginários.  
Eu fui uma dessas pessoas que viveu sensata  
E produtivamente cada minuto da sua vida;  
Claro que tive momentos de alegria.  
Mas, se pudesse voltar a viver, trataria de ter  
Somente bons momentos.  
Porque, se não sabem, disso é feita a vida,  
Só de momentos, não percas o agora.  
Eu era um desses que nunca ia  
A parte alguma sem um termômetro,  
Uma bolsa de água quente, um guarda-chuva  
E um pára-quedas;  
Se voltasse a viver, viajaria mais leve.  
Se eu pudesse voltar a viver,  
Começaria a andar descalço no começo da primavera  
E continuaria assim até o fim do outono.  
Daria mais voltas na minha rua.  
Contemplaria mais entardeceres e brincaria  
Com mais crianças, se tivesse outra vez uma vida pela frente.  
Mas, já viram, tenho 85 anos e  
Sei que estou morrendo.*

✧ *Jorge Luiz Borges 1899 - 1986* ✧

## SUMÁRIO

RESUMO .....	7
INTRODUÇÃO.....	8
<b>1 QUALIDADE DE VIDA: SATISFAÇÃO OU NECESSIDADE? .....</b>	<b>10</b>
1.1 Qualidade De Vida No Trabalho: Um Investimento Visando Resultados .....	14
1.1.1 Qualidade de Vida no Trabalho: Um Histórico Justificando o Sucesso no Ambiente das Organizações .....	17
1.1.2 Trabalho: Tortura, Prazer ou Necessidade Humana? .....	19
<b>2 A RELAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL COM A QUALIDADE DE VIDA E A SUA INTERVENÇÃO NO RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>23</b>
<b>3 HISTÓRICO, APRESENTAÇÃO E ASPECTOS ORGANIZACIONAIS DA FÁBRICA DE RENDAS E BORDADOS HOEPCKE .....</b>	<b>28</b>
<b>4 METODOLOGIA E EXPOSIÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....</b>	<b>32</b>
4.1 Procedimentos Metodológicos .....	32
4.1.1. Exposição dos Resultados .....	32
4.1.1.1 A Vertente da Saúde .....	33
4.1.1.1.1 Avaliações e Sugestões .....	35
4.1.1.2 A Vertente da Formação e Aprendizagem .....	38
4.1.1.2.1 Avaliações e Sugestões .....	45
4.1.1.3 A Vertente das Relações Interpessoais .....	45
4.1.1.3.1 Avaliações e Sugestões .....	48
4.2. Proposta Para A Fábrica De Rendas E Bordados Hoepcke .....	48
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>55</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>59</b>

## RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso promove um estudo dos temas qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho que, hoje se encontram em evidência e caminham em uma mesma direção, a de satisfazer as necessidades do ser humano. Podemos perceber que ambos se encaminham para uma avaliação qualitativa das condições de vida dos seres humanos, seja no ambiente interno das empresas ou no ambiente externo, ambos buscam comprovar e promover a satisfação das necessidades e expectativas do cidadão, seja ele trabalhador ou não. Neste contexto, abrimos um espaço para discutir a relação do Serviço Social com a qualidade de vida, e a sua intervenção no âmbito das organizações. Após explorarmos os conceitos, a luz de autores que aprofundam essas temáticas, apresentamos a *Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke*, mostrando o seu histórico e organização. Em seguida, apresentamos os resultados da pesquisa acompanhados de uma avaliação dos projetos sociais em andamento na fábrica, de onde partirá uma proposta de reunir os seus oito projetos sociais, inserindo outros possíveis projetos, onde, dessa integração nasceria um programa de qualidade de vida no trabalho, preocupado em atender as necessidades mais comuns entre os trabalhadores.

## INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso é requisito para encerramento do curso de Serviço Social, bem como para a conferir o grau de Bacharel em Serviço Social. Este é resultado de uma pesquisa realizada junto à Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S/A, que coloca em discussão a Qualidade de Vida no Trabalho presente como uma proposta de ampliar a intervenção do trabalho desenvolvido pelo Serviço Social na referida fábrica.

A importância desse estudo encontra-se vinculado à preocupação com a qualidade de vida do trabalhador, no sentido de resgatar a cidadania desse ser humano no que tange as suas relações no âmbito do sistema de produção. O presente trabalho se propõe apresentar tal discussão a partir de cinco capítulos orientados para facilitar a compreensão do tema.

O **Capítulo I** resgata conceitos fundamentais com o intuito de contextualizar a Qualidade de Vida, Qualidade de Vida no Trabalho e Trabalho, onde, a partir da compreensão destes conteúdos, conclui-se que se trata de um processo histórico que permite ampliar tal discussão para realidade do Serviço Social no âmbito das organizações.

Já o **Capítulo II** discute a relação do Serviço Social com o tema qualidade de vida e a sua intervenção nas relações de trabalho. Desta forma, considera-se o tema relevante, no que se refere a intervenção de profissionais de Serviço Social na área de Recursos Humanos. Vale ressaltar que esse tema vem agregar também o aporte teórico como suporte para a categoria dos AS.

Apresentar-se-á, no **Capítulo III**, a exposição dos resultados da pesquisa o que torna possível o conhecimento da fábrica pesquisada em termos de sua apresentação

institucional e histórica, bem como o entendimento dos gestores dos projetos sociais sobre o tema Qualidade de Vida no setor de Serviço Social da referida fábrica.

O **Capítulo IV** aborda as questões metodológicas referentes à aplicação da pesquisa de campo e os caminhos percorridos até a sua estruturação e concretização. Em seguida apresentar-se-á a análise dos dados obtidos, que referem-se à exposição dos resultados da pesquisa, sempre reportando-se à literatura em discussão e às fontes secundárias utilizadas para a realização da pesquisa.

A partir da análise dos dados da pesquisa, reunir-se-á subsídios para a elaboração de proposta de um programa de Qualidade de Vida no Trabalho, onde os oito projetos sociais, de atenção ao funcionário, estarão reunidos em um único foco, e desta forma, abordando a temática de forma globalizada.

No item **Considerações Finais** apresentar-se-á as impressões da autora quanto a este trabalho, principalmente, no que se refere à reflexão da pesquisa.

Finalizar-se-á, tal trabalho com a exposição das **Referências Bibliográficas** utilizadas no decorrer do trabalho, estas também listadas durante todo o trabalho como notas de rodapé.

## 1. QUALIDADE DE VIDA: SATISFAÇÃO OU NECESSIDADE?

Ao buscar referenciais teóricos sobre Qualidade de Vida, alguns conteúdos, como: bem-estar, segurança, expectativa de vida e desfrute das condições essenciais a que o cidadão deve ter ao seu alcance, mostram-se fundamentais para a abordagem do tema. Entre eles, a categoria que precisa ser inicialmente abordada é justamente o sujeito da ação no contexto organizacional, o ser humano.

Afinal, quem é esse ser humano? Esse questionamento, conforme coloca Araújo (1998, p. 127), “constitui-se numa das principais perguntas da filosofia, além de se revelar como uma preocupação de pensadores de outras áreas do conhecimento”<sup>1</sup>. Diversos estudiosos já se debruçaram diante dessa indagação e têm concepções diferentes acerca de respostas possíveis.

Quando a compreensão da natureza humana é utilizada para desenvolver trabalhos na área da saúde, entende-se que

[...] podemos compreender melhor as pessoas, famílias e grupos, na medida em que nos conhecemos a nós mesmos como pessoas, dotadas de qualidades, capacidades, limitações e potencialidades, e ao nos considerarmos como ‘seres humanos’, com características muito especiais que nos fazem diferentes de outros seres da natureza e únicos dentro da espécie humana<sup>2</sup>. ( CÁRDENAS apud ARAÚJO 1998, p. 156)

Destarte, Mondin (apud ARAÚJO 1998, p.148), corrobora quando assim coloca que “o ser humano compreende diversas dimensões: a corpórea, da vida, do

---

<sup>1</sup> ARAÚJO, M.F. **Bases Teórico-Práticas Para Um Programa Empresarial De Qualidade De Vida Do Ser Humano**. Florianópolis: UFSC, 1998, p. 127.

<sup>2</sup> CÁRDENAS apud ARAÚJO, M.F. **Bases Teórico-Práticas Para Um Programa Empresarial De Qualidade De Vida Do Ser Humano**. Florianópolis: UFSC, 1998, p. 156.

conhecimento, da vontade, lingüística, social e política, cultural, técnica, lúdica e religiosa”<sup>3</sup>.

Ainda, para Boff (apud ARAÚJO 1998, p. 151), “[...] talvez a melhor expressão para o ser humano seja aquela que o define com um ‘nó de relações, voltado para todas as direções’, um ser-pessoa, aberto a trocas (dar e receber), à participação, à solidariedade, à comunhão”<sup>4</sup>.

Atualmente, tornou-se um lugar-comum falar em Qualidade de Vida, visto que as pessoas estão cada vez mais buscando um ideal de vida com qualidade. De um lado, o tema tornou-se um chavão e de outro um interesse em satisfazer algumas necessidades que com o tempo foram sendo aprimoradas e com isso mais valorizadas. Mas será que fazemos idéia do que realmente se trata?

Conforme o Dicionário Da Qualidade (1993, p. 339), entende-se como Qualidade de Vida:

A avaliação qualitativa das condições de vida dos seres humanos e dos animais, bem como a satisfação das necessidades e expectativas do cidadão. O conceito está associado ao bem-estar, à segurança, à expectativa de vida, à paz de espírito e ao desfrute das condições essenciais a que o cidadão deve ter ao seu alcance (água, luz, higiene, telefone, etc.). Esse conceito difere do de desenvolvimento e progresso como é aplicado rotineiramente, que está centrado na realização material e no faturamento. As grandes cidades, por exemplo, densamente habitadas, industrializadas, ostentando e praticando, por vezes o “milagre” da tecnologia, não conseguem oferecer o desejável índice de Qualidade de Vida a seus cidadãos: transporte inadequado, constante falta de segurança e de moradia, assédio por traficantes de tóxicos, postos de saúde e hospitais insuficientes e impróprios<sup>5</sup>.

Nesse contexto, Araújo relaciona alguns autores como Capra que sustenta que,

“Qualidade de vida associa-se à ‘satisfação de necessidades materiais, um sentimento de bem-estar e a confiança no futuro’. Já PEGADO, define qualidade de vida como ‘uma variável resultante do desenvolvimento

<sup>3</sup> MONDIN apud ARAÚJO, M.F. **Bases Teórico-Práticas Para Um Programa Empresarial De Qualidade De Vida Do Ser Humano**. Florianópolis: UFSC, 1998, p. 148.

<sup>4</sup> BOFF apud ARAÚJO, M.F. **Bases Teórico-Práticas Para Um Programa Empresarial De Qualidade De Vida Do Ser Humano**. Florianópolis: UFSC, 1998, p. 151.

<sup>5</sup> DICIONÁRIO da Qualidade. **Controle da Qualidade: Ensaios, Instrumentos, Medição e Controle**. São Paulo: Banas Ltda., v. 19, 1993, p. 339.



‘pessoal e coletivo, dependendo de múltiplos fatores, que determinam nossa capacidade de produzir resultados, ser feliz e saudável’. Desta forma, essas duas leituras englobam a necessidade de ter, de estar, de fazer e de ser<sup>6</sup>.

Com a atual crise econômica em que o Brasil se encontra e, a corrupção instaurada pelos cidadãos que nos representam no governo, torna-se difícil alcançar todas essas garantias de qualidade de vida. Em muitos momentos, parece que aqueles que estão no poder desconhecem o que é realmente necessidade humana. Mas será que é tão difícil assim encontrar pessoas passando fome, desempregadas, sem auxílio médico. Essas podem ser encontradas em qualquer esquina, de qualquer cidade, até mesmo na porta dos órgãos públicos implorando por algum tipo de auxílio.

De que adianta tanta preocupação em se falar em Qualidade de Vida? Esse tema não pode e não deve se atrelar apenas a um ou outro aspecto, como exibir uma cidade asfaltada, arborizada, com imensos prédios públicos, com certeza esses fatores colaboram, mas não concretizam a qualidade de vida.

Uma sociedade é composta por milhares de cidadãos que esperam por um mínimo para satisfazer suas necessidades básicas. Neste sentido, a sociedade brasileira em comparação com muitas outras do mundo, não está acostumada com facilidades, tudo aqui parece árduo, difícil de se conseguir. Isso se deve principalmente à desigualdade social que dificulta a vida do cidadão, não deixando que esse continue a busca em prol aos seus direitos. Dessa forma, quando nos referimos ao Brasil, constatamos que vivemos diante de um grande desafio de reverter à situação de exclusão de milhões de pessoas, que vivem *cotidianamente sem a garantia destas necessidades básicas citadas anteriormente*.

Outro fator que merece destaque, são as necessidades do ser humano viver numa sociedade de consumo. Esta mesma sociedade de consumo é a responsável pela satisfação de necessidades impostas, que vão além do que as pessoas precisam para viver, levando o cidadão a se tornar um indivíduo mais consumista e não a se tornar um cidadão de direitos sociais, civis e políticos. Para essas pessoas, levadas por impulsos consumistas,

---

<sup>6</sup> CAPRA e PEGADO apud ARAÚJO, M.F. **Bases Teórico-Práticas Para Um Programa Empresarial De**

o que significa estar trabalhando para satisfazer as necessidades? Estas trabalham por prazer e gostam do que fazem? Por outro lado, será que estão trabalhando apenas para satisfazer as suas necessidades? Se analisarmos esta questão pela atual ótica consumista, seremos levados a concluir que uma boa parte da sociedade trabalha para satisfazer as suas necessidades de consumo, sejam elas quais forem.

Neste sentido, Lipp (1996, p. 297) coloca que,

O fenômeno do consumismo atinge todas as classes com repercussões significativas em muitas áreas. A fim de poder manter este poder aquisitivo, que tudo permite e nada nega, o ser humano muitas vezes se depaupera na competição contínua e na tentativa incessante de ganhar mais e mais possuir<sup>7</sup>.

Outra análise sobre as necessidades de consumo e suas satisfações é estudada por Bauman (1999, p. 90), quando menciona que

O processo de reversão entre a necessidade e sua satisfação: a promessa e a esperança de satisfação precedem a necessidade que promete satisfazer e serão sempre mais intensas e atraentes que as necessidades efetivas. [...] Para bons consumidores não é a satisfação das necessidades que atormenta a pessoa, mas os tormentos dos desejos ainda não percebidos nem suspeitados que fazem a promessa ser tão tentadora<sup>8</sup>.

Sendo assim, a categoria Qualidade de Vida possibilita várias interpretações, pelo fato de englobar vários aspectos da vida humana. Todavia, além da literatura direcionada à Qualidade de Vida em seu sentido mais amplo, há autores que abordam o assunto pelo viés da Qualidade de Vida no Trabalho, sem, não obstante, divergirem ideologicamente.

---

<sup>7</sup> LIPP, M. E. **Pesquisa sobre stress no Brasil: Saúde, Ocupações e Grupos de risco**. Campinas: Papirus, 1996, p. 297.

<sup>8</sup> BAUMAN, Z. **Globalização: As Consequências Humanas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1999, p. 90.

## 1.1 Qualidade De Vida No Trabalho: Um Investimento Visando Resultados

A qualidade de vida no trabalho diz respeito à experiência da pessoa com o seu fazer profissional inserido no contexto sócio-político e econômico em que o sistema de produção está inserido. Aborda os efeitos dessa realidade no bem-estar da pessoa do ponto de vista emocional e profissional, enfocando as conseqüências do trabalho sobre a própria pessoa e seus efeitos nos resultados da organização.

As organizações tentaram, através do modelo racional e mecanicista, impor que o trabalhador separe a realidade pessoal da vida profissional. Essa questão é muito complexa pois a pessoa é um todo, convivendo razão e emoção, vida pessoal e profissional.

Neste sentido, Fernandes (1993, p. 05) coloca que,

[...] há interferência cada vez maior do trabalho no espaço de vida das pessoas, definindo status e identidade pessoal, realização, sobrevivência, pois:

- Parcela significativa da vida humana é passada dentro das organizações. Quase 70 % do tempo que uma pessoa passa acordada está relacionado direta ou indiretamente ao trabalho;
- Empregos satisfatórios contribuem significativamente para uma vida satisfatória;
- As experiências de trabalho condicionam, em grande parte, à percepção que se tem da qualidade de vida. Assim a insatisfação com o trabalho influencia na alienação e na insatisfação com outros domínios da vida;
- As organizações possuem inegável potencial para satisfazer às necessidades inerentes ao ser humano<sup>9</sup>.

Assim, Carneiro (apud FERNANDES 1996, p. 38) defende um conceito de qualidade de vida no trabalho baseado em,

[...] ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam... e utilizar ao máximo sua potencialidade é

<sup>9</sup> FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. In: Programa Fundatec de Qualidade Total, 1993, p. 05.

[...]ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam... e utilizar ao máximo sua potencialidade é desenvolver as pessoas, e procurar criar condições para que as pessoas, em seu desenvolvimento, consigam desenvolver a empresa<sup>10</sup>.

Apesar da preocupação voltada para organizar o trabalho ter sido uma constante desde o advento da Administração Científica, só recentemente as empresas vêm-se preocupando com a satisfação do trabalhador na execução de suas tarefas, como requisito para atingirem altos índices de produtividade. Outro fator importante é o de perceber as genuínas condições de trabalho, há outros aspectos que podem tornar os cargos mais satisfatórios, refletindo-se indiretamente na produtividade, e que independem da elevação do custo operacional com pessoal ou instalações. São fatores organizacionais, ambientais e comportamentais que, tecnicamente bem administrados e corretamente combinados, influenciam o projeto dos cargos, elevando o nível de satisfação e a produtividade.

A revisão literária sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho mostra que, embora os autores apresentem enfoques diferentes quanto ao assunto, algo que parece comum a todos se volta assim para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações. Ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.

Segundo Fernandes (1996, p. 37-38),

É evidente que nem todos os problemas de produtividade das empresas, e que nem todo tipo de insatisfação do empregado, em qualquer nível, podem ser resolvidos pela tecnologia da qualidade de Vida no trabalho. Entretanto, sua aplicação conduz, sem dúvida, a melhores desempenhos, ao mesmo tempo em que evita desperdícios, reduzindo os custos operacionais. Isto porque os programas de qualidade total exigem pessoas que "*saibam fazer*"; sendo assim, mas acima de tudo que "*queiram fazer*" mais e melhor, precisam contar com empregados satisfeitos. Ou seja, mais do que nunca as empresas têm que ser competitivas, e para tal têm que se preocupar com as pessoas, porque é

<sup>10</sup> CARNEIRO apud FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996, p. 38.

através do comprometimento das pessoas com as propostas da empresa que os resultados serão atingidos com sucesso [...] No entanto, em termos de qualidade, o cliente, o consumidor é sempre o rei. Então, assumindo-se tal enfoque igualmente em termos do funcionário, do cliente interno, precisa-se saber quais são suas expectativas, necessidades e exigências, ou seja, quais são os fatores intervenientes na sua Qualidade de Vida, o que, com certeza, irá afetar seu nível de satisfação, refletindo-se em produtividade<sup>11</sup>.

E para completar, Fernandes (1996, p. 37) relata que,

O que se observa por parte das empresas e órgãos públicos, segundo Fernandes, "é um certo exagero relativo aos aspectos técnicos orientados para a qualidade do processo produtivo em si, esquecendo-se de investir nas pessoas. Destaque-se que Qualidade Total só se faz através das pessoas. São as pessoas que conseguem atualizar os projetos da empresa. E, somente atendendo às necessidades das pessoas e as desenvolvendo, maximizando as suas potencialidades, é que a empresa também se desenvolverá, atingindo suas metas<sup>12</sup>.

Verifica-se que, quando ocorre desequilíbrio entre os investimentos tecnológicos em detrimento aos cuidados com o fator humano, o desempenho do trabalhador, fica comprometido pelos baixos níveis de satisfação, afetando o atendimento às exigências do mesmo, inviabilizando os mecanismos preocupados em melhorar a qualidade dos produtos e serviços. Desta forma, concluímos que Qualidade de Vida no Trabalho são tentativas de melhorar ou humanizar a situação em que o trabalho se encontra, orientadas por alternativas mais apropriadas que visem à reformulação do desenho dos cargos, tornando-os mais produtivos em termos de empresa e mais satisfatórios para os executores. Neste sentido, tal proposta vem ao encontro da visão de que todo o processo produtivo conta com dois atores importantes para as metas da qualidade: o consumidor e o trabalhador, que jamais deverá ser esquecido no ambiente empresarial. Sem um programa que dê atenção ao produtor ou mantendo um produtor em situação de stress ou depressão, a empresa corre um sério risco de entrar numa crise que muitas vezes poderia ter sido evitada, mas não foi por falta investimento no trabalhador.

---

<sup>11</sup> FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996, p. 37-38.

### 1.1.1 Qualidade de Vida no Trabalho: Um Histórico Justificando o Sucesso no Ambiente das Organizações

O século XX caracterizou-se pelo desenvolvimento e preocupações com o binômio INDIVÍDUO x TRABALHO. No início desse século, predominou a racionalização do trabalho a partir dos métodos científicos, ou seja, o objetivo maior era a elevação da produtividade e conseqüentemente maiores ganhos aos detentores do capital. Em seguida, preocupou-se em estudar o comportamento do indivíduo e sua satisfação em um contexto contrário ao desses mesmos detentores de capital. Desta forma, essa primeira metade do século apresenta dois momentos distintos: de um lado uma concepção voltada à produtividade e de outro a preocupação com a satisfação do trabalhador.

Assim, as primeiras teorias nesse sentido surgiram em Londres a partir dos anos 50, quando Trist e Banforth realizaram estudos com o propósito de formular, desta vez, um modelo macro que tratasse em conjunto do trinômio INDIVÍDUO/TRABALHO/ORGANIZAÇÃO.

Mesmo aparecendo com outros títulos, ou em contextos diferenciados, a Qualidade de Vida no Trabalho (QTV) tem sido uma preocupação constante desde o início de sua existência, de forma que o seu enfoque continua sendo o mesmo, o de facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Somente nos anos 60 as preocupações com a Qualidade de Vida no Trabalho tomaram impulso. Huse & Cummings (1996, p. 77), admitem que

A conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais da empresa contribuíram, de forma decisiva, para que cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho. Entretanto, a expressão 'qualidade de vida no trabalho' só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, pelo professor Louis Davis(USA), ampliando o seu trabalho sobre o projeto e delineamento de cargos<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> HUSE & CUMMINGS apud VIEIRA, A. A Qualidade de Vida no Trabalho e o Controle da Qualidade Total. Florianópolis: Insular, 1996, p. 77.

Louis Davis(USA), ampliando o seu trabalho sobre o projeto e delineamento de cargos<sup>13</sup>.

Impulsionada pela perspectiva de uma sociedade progressista, induzida pelo contexto da época, e tendo como base à saúde, segurança e satisfação dos trabalhadores, a QVT seguiu, primeiramente, uma linha sócio-técnica, que tinha como princípio maior à organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa.

Segundo Bowditch & Buono E Burrell & Morgan (apud VIEIRA, 1996, p. 37),

Desde 1979 presencia-se um ressurgir da QVT, principalmente nos EUA, causado pela constatação de que houve uma diminuição do compromisso dos empregados com seus trabalhos. Além disso, a preocupação com o aumento da competitividade internacional levou os americanos a investigar novos estilos gerenciais praticados em outros países, em particular pelos japoneses, e a relação entre programas de produtividade centrados no empregado e os esforços de QVT<sup>14</sup>.

Já no Brasil, segundo Fernandes & Gutierrez (apud VIEIRA 1996, p. 37), “o interesse pelo tema pode ser considerado recente e ainda existem dúvidas quanto ao significado exato do termo”<sup>15</sup>, contudo, estão sendo desenvolvidas pesquisas, no intuito de readaptar modelos estrangeiros e encontrar um modelo próprio a partir das características culturais locais visando contribuir para a efetiva melhoria relações de trabalho.

Desta forma, vários pesquisadores têm se dedicado ao estudo da qualidade de vida nas organizações brasileiras, principalmente a partir da década de 80, ampliando o conhecimento sobre o tema e abrindo espaço para novas discussões. No entanto, relacionando o tema Qualidade de Vida no Trabalho e o Serviço Social, percebemos que há um vasto espaço para pesquisa e que este poderia ser consistentemente explorado.

---

<sup>13</sup> HUSE & CUMMINGS apud VIEIRA, A. *A Qualidade de Vida no Trabalho e o Controle da Qualidade Total*. Florianópolis: Insular, 1996, p. 77.

<sup>14</sup> BOWDITCH & BUONO E BURRELL & MORGAN apud VIEIRA, A. *A Qualidade de Vida no Trabalho e o Controle da Qualidade Total*. Florianópolis: Insular, 1996, p. 37.



### 1.1.2 Trabalho: Tortura, Prazer ou Necessidade Humana?

O ser humano, a partir da análise do nosso cotidiano, passa grande parte de sua vida trabalhando, ou seja, dentro de uma organização. Talvez, o grande enfoque à questão da Qualidade de Vida no Trabalho, seja explicado por essa razão de dedicação quase que integral ao trabalho.

Para entendermos a Qualidade de Vida no Trabalho se faz necessário uma melhor compreensão sobre as origens do termo trabalho, que se auto-explica diante da carga em que se sustenta. Deve-se considerar que existem possibilidades de que, desde os primórdios, o trabalho simbolize-se como realização humana, que as pessoas se percebem como produtores de uma grande obra, que encontrem sentido em seu pensar-fazer. Em contraponto, a palavra trabalho vem do latim vulgar *tripalium*, que significa um instrumento feito de três paus aguçados, com ponta de ferro, no qual os antigos agricultores batiam os cereais, para processá-los. Associa-se a palavra trabalho também ao verbo latim vulgar *tripaliare*, que significa “tortura sobre tripalium”, que seria uma armação constituída por três troncos, suplício parecido com o da cruz, conhecida no mundo cristão como instrumento de tortura (MENEGASSO, 2000, p. 16)<sup>16</sup>.

A partir de uma análise histórica, verificaremos que a palavra trabalho por muito tempo significou experiência dolorosa, sofrimento, castigo, cativo, etc. Assim, percebe-se que quando um trabalhador encara o seu trabalho como uma tarefa árdua e desgastante, este não está só, perdido num mundo de satisfeitos, pelo contrário ele está acompanhado de uma grande parcela da população mundial que sente ojeriza quando o assunto em questão é o trabalho.

Bom Sucesso (1997, p. 07-08) promove uma relação bastante interessante quando salienta que as religiões constituem outra fonte de entendimento sobre como o trabalho é distintamente compreendido. Desta forma, argumenta que.

---

<sup>16</sup> MENEGASSO, M. E. *Trabalho, Emprego e Ocupação*. 2000, p. 16.



Bom Sucesso (1997, p. 07-08) promove uma relação bastante interessante quando salienta que as religiões constituem outra fonte de entendimento sobre como o trabalho é distintamente compreendido. Desta forma, argumenta que.

Adão e Eva, segundo a Igreja Católica, foram condenados ao trabalho, a ganhar o pão com o suor do rosto, porque pecaram. Se acaso o trabalho resultar em muito dinheiro, em fortuna, até o Cristianismo o vê como risco de distanciamento de Deus, uma vez que “o reino dos céus é dos pobres. [...] Na proposta protestante, tanto Calvino, quanto Lutero falam do trabalho libertador capaz de aumentar a dignidade, sendo forma de contribuição que tem recompensa merecida. Sustentam que o homem deve ser grato a Deus por existir trabalho e que riqueza é um estado nobre, legítimo, resultado de esforço. Ricas, as pessoas que gozam a vida eterna, desde que façam uso ético do que acumularam. [...] À concepção religiosa associam-se valores da cultura familiar e a influência de pessoas significativas, estruturando um sentido pessoal e único que se situa entre a obrigação e o prazer de trabalhar. O trabalho pode colocar-se como castigo, dever inevitável, forma de se obter sustento ou experiência capaz de associar-se ao prazer. Esta última possibilidade ocorre quando há significado e contribuição naquilo que se faz<sup>17</sup>.

Destarte, o trabalho era visto como algo que levava a perda da liberdade, sendo assim, o significado confundia-se com o sofrimento infortúnio. Segundo Menegasso (2000, p.16), “a associação entre trabalho e sofrimento não é o de simples cansaço, representa, também, uma condição social”<sup>18</sup>.

Na Idade Moderna, o trabalho passou a ser visto como uma atividade compulsiva, e passou-se a aprofundar a diferenciação de trabalho manual e trabalho intelectual. A lógica do trabalho, conforme Menegasso (2000, p. 17), “está presente na cultura, no esporte, até na intimidade. Em outras palavras, todas as atividades humanas passam a ser fonte de negócios ou oportunidades para alguém ganhar dinheiro”<sup>19</sup>.

O trabalho traz para os homens e para a sociedade retornos favoráveis: aumento do consumo doméstico e melhoria do conforto material. Mas ao mesmo tempo

<sup>17</sup> BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e Qualidade de Vida**. São Paulo: Dunya, 1997, p. 07-08.

<sup>18</sup> MENEGASSO, M. E. **Trabalho, Emprego e Ocupação**. 2000, p. 16.

<sup>19</sup> MENEGASSO, M. E. **Trabalho, Emprego e Ocupação**. 2000, p. 17.

gera na própria empresa problemas sociais e humanos, gera conseqüências maiores na vida e na saúde dos homens e mulheres que ela emprega.

Sendo assim, beneficiário da produção, o homem é, ao mesmo tempo vítima do trabalho, pois os objetivos da produção são, para o mundo exterior, a empresa, promessa de felicidade, enquanto no seu interior eles são freqüentemente, promessa de infelicidade. Mas é válido lembrar que as relações de sofrimento e organização não caminham sempre nesse sentido e que o trabalho pode também ser fonte de prazer. Muitas vezes esse sofrimento é ocasionado pela falta de diálogo entre os trabalhadores e até mesmo pela estrutura hierárquica e burocrática da organização. A estrutura burocrática de determinadas organizações leva à multiplicação dos níveis hierárquicos, e conseqüentemente a uma maior divisão de responsabilidades, e uma ampliação dos conflitos entre os trabalhadores.

Para Moraes (apud RODRIGUES 1994, p. 11),

A nossa relação com o trabalho parece algo bastante conflituoso, sendo ele muitas vezes percebido como indesejado, como um fardo pesado, que acaba nos impedindo de viver. Mas freqüentemente, ele é também percebido como algo que dá sentido à vida, eleva status, define identidade pessoal e impulsiona o crescimento do ser humano. O trabalho é indesejado, justamente porque na atual sociedade, com muita freqüência, ele se enquadra a uma forma totalmente fragmentada e sem sentido, burocratizado e cheio de normas e rotinas, ou então, cheio de exigências e conflitante com a vida social ou familiar<sup>20</sup>.

O trabalho, hoje em dia, ocupa um espaço muito importante na vida dos homens. Ou seja, quando conseguem trabalhar, grande parte da vida é passada dentro das organizações. Relacionamos esta questão a um fator importante que não podemos deixar de lembrar, que é o de que a necessidade do dinheiro mantém as pessoas trabalhando e por isso o salário é citado como a maior razão para se trabalhar, sendo o dinheiro o objeto de troca mais característico entre a pessoa e a organização.

---

<sup>20</sup> MORAES apud RODRIGUES, M.V.C. *Qualidade De Vida No Trabalho: Evolução E Análise No Nível Gerencial*. 2 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994, p. 11.

Neste sentido, Smith (1993, p. 63) coloca que, “[...] o trabalho é a medida real do valor de troca de todas as mercadorias”<sup>21</sup>. Considera, portanto, o trabalho como uma mercadoria como qualquer outra, que pode ser comprada e vendida no mercado. No mercado, a mercadoria tem um preço, ditado pelas leis de mercado. O que se discute, atualmente, é que o trabalho não “vale” apenas pelo preço, isto é, pelo salário que remunera a força de trabalho, ele envolve muito mais que isso, engloba uma série de relações que independente dele se fazem presentes na vida do ser humano.

Pode-se notar facilmente que mais e mais os trabalhadores se queixam de uma maior rotina de trabalho, de uma subtilização de suas potencialidades e talentos, e de condições de trabalho inadequadas. Estes problemas ligados à insatisfação no trabalho têm conseqüências que geram um aumento do absenteísmo, uma diminuição do rendimento, uma rotatividade de mão-de-obra mais elevada, reclamações e greves mais numerosas, tendo um efeito marcante sobre a saúde mental e física dos trabalhadores, e, em decorrência, da rentabilidade almejada pelos empresários.

---

<sup>21</sup> SMITH, A. *A Riqueza das Nações: Investigação Sobre a Natureza e as Suas Causas*. São Paulo: Abril Cultural, 1983, p. 63, v. I.

## 2 A RELAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL COM A QUALIDADE DE VIDA E A SUA INTERVENÇÃO NO RECURSOS HUMANOS

É comum associar a área de Administração de Recursos Humanos (ARH) e o tema Qualidade de Vida à figura do administrador de empresas, ou quando muito, à do psicólogo. Até algum tempo atrás isto poderia ser uma verdade, no entanto, atualmente, existe uma grande abertura para profissionais de outras áreas devido ao advento da idéia de interdisciplinaridade e à procura de novos campos de atuação por parte desses profissionais.

Considera-se que a administração de Recursos Humanos é um campo propício para o desenvolvimento de trabalhos multidisciplinares, com espaço para profissionais das mais diversas áreas de atuação, já que o seu objetivo consiste em gerenciar pessoas e, quando se trabalha com seres humanos, deve-se levar em conta o seu caráter multifacetado e valer-se de artifícios para apreendê-lo na sua totalidade.

No que se refere à Qualidade de Vida no Trabalho, pode-se perceber facilmente o quanto à valorização do ser humano está presente no tema e, desta forma, pode-se fazer uma ligação do trabalho desenvolvido por um profissional de Serviço Social. A valorização do ser humano sempre foi foco das ações do Serviço Social, em todos os campos de trabalho e está presente como princípio do Código de Ética como se pode perceber:

*“Ampliação e consolidação da cidadania considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos da classe trabalhadora.”*

Com ingresso das teorias de Qualidade Total nos ambientes das organizações emergiram conceitos pertinentes à necessidade de valorização do homem, como fundamental para a qualidade do produto, ou seja, ainda o objetivo é a qualidade do produto/serviço.

Neste sentido, Gomes coloca que (1994, p. 20), “a qualidade pessoal é fundamental para a qualidade organizacional.”<sup>22</sup>, mesmo assim, a introdução desta concepção de necessidade de qualidade de vida no trabalho abre caminhos para o profissional de Serviço Social desempenhar ações, há muito tempo preconizadas. Ele deve fundamentar suas ações integrando os objetivos organizacionais com princípios básicos de ética, moral, que coloquem em primeiro plano o ser humano e no alcance da cidadania

Sabe-se que o Assistente Social inserido no Recursos Humanos pode ser também considerado um mediador, pois este tem a possibilidade de imprimir um direcionamento de sua prática, que poderá ser crítica ou alienada, dependendo de seu projeto político, do jogo de forças sócio-institucionais e de sua leitura conjuntural da realidade. Desta forma, o Assistente Social é um dos profissionais que atua com e nas mediações. Seguindo uma visão kantiana, “as mediações ontológicas *a priori* existem independentemente do conhecimento da razão humana, então, mesmo que inconscientes”<sup>23</sup>, sendo assim os assistentes sociais estarão emaranhados nas teias mediadoras do tecido social com que lidam. Para que o leitor possa compreender melhor tal mediação buscou-se uma conceituação de Pontes(1997, pg 132), o qual aponta “a mediação é uma categoria bidimensional: estrutura o ser independente da razão, portanto, é ontológica; e como construto da razão, se apropria do movimento do próprio ser social”<sup>24</sup>. Contudo, Pontes (1997, pg 132) ainda argumenta que,

A mediação, enquanto categoria do rela, não possui o poder ‘mágico’ de transformar teoria em prática. A razão pode construir mediações reflexivas, mas estas, por si só, não operam passagens nem conversões

<sup>22</sup> GOMES, D. D. Fator K: Conscientização & Comprometimento, Criando Qualidade no Ambiente da Organização. São Paulo, Pioneira, 1994, p. 20.

<sup>23</sup> MONDIN, Battista. Curso de filosofia. São Paulo: Paulus, 1990.

<sup>24</sup> PONTES, R. N. Mediação e Serviço Social: Um Estudo Preliminar Sobre a Categoria Teórica e sua Apropriação pelo Serviço Social. 2. ed. Rev. São Paulo: Cortez, 1997. p. 132.

entre as instâncias do real, mas permitem ao sujeito cognoscente uma aproximação relativa ao concreto<sup>25</sup>.

Assim, as mediações, na medida em que são categorias instrumentais pela qual se processa a ação profissional, podem facilitar a efetivação da cidadania. Sendo que, suas ações devem esclarecer à população quanto aos direitos e serviços propiciados pelas instituições, somado a uma ação educativa que incida sobre os valores e sobre a compreensão da vida cotidiana. Nesse sentido, sua prática não se restringe a determinadas funções e carências, mas orienta-se para um conjunto de necessidades de cunho mais global, que dificultam o acesso à cidadania.

Desta forma, faz-se necessário resgatar a teoria que norteia a prática voltada ao trabalho em empresa. E quanto à peculiaridade da profissão, Carvalho & Netto (1999, p. 51), acreditam que,

O Serviço Social é uma profissão de características singulares. Ela não atua sobre uma única necessidade humana (tal como um dentista, um médico, um pedagogo...), nem tampouco se destina a todos os homens de uma sociedade sem distinção de renda ou classe. Sua especificidade está no fato de atuar sobre todas as necessidades humanas de dada classe social, ou seja, aquela formada pelos grupos subalternos, pauperizados ou excluídos dos bens, serviços e riquezas dessa mesma sociedade. É por isso que os profissionais de Serviço Social atuam, basicamente, na trama das relações de conquistas e apropriação de serviços e poder pela população excluída e dominada<sup>26</sup>.

Presenciou-se um momento histórico em que a imagem do Assistente Social era atrelada como amortecedor de conflitos entre empregados e empregadores ou como aquele profissional que ouve e soluciona problemas individuais. Tal imagem vem sendo repensada, ampliando e fortalecendo as competências desse profissional que têm se concentrado em demandar ações mais inovadoras e mais dinâmicas.

Segundo Lemos (1998, p. 18),

Essas demandas de natureza diferente exigem a presença de um 'assistente social inovador', ou seja, aquele que percebe a importância

<sup>25</sup> PONTES, R. N. op. cit., 1997, pg. 132.

<sup>26</sup> CARVALHO, M.C.B., NETO, J.P. **Cotidiano: conhecimento e Crítica**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1999, p. 51.

de suas contribuições em todos os processos da organização, já que neles se encontram os seres humanos, os seres sociais em constantes interações<sup>27</sup>.

Percebe-se que as novas demandas atribuídas ao profissional de Serviço Social dentro de uma organização exigem o desenvolvimento de novas habilidades como, por exemplo, as de estrategista e articulador, e rompa de vez com o velho paradigma segundo o qual o Assistente Social tem vocação para a carência.

Tais considerações refletem sobre o estigma que paira sobre o assistente social pelo fato de a profissão ter sido gerada no seio da Igreja Católica e estar ligada às práticas paternalistas e assistencialistas, estigma propagado pela associação da imagem do assistente social àquela 'moça boazinha que é paga pelo estado para ter pena dos pobres', que relaciona o profissional à pobreza, à carência, à falta de alguma coisa.

Esta visão vem se remodelando, pois o profissional não tem obrigação de trabalhar com a falta ou apenas com o lado negativo do ser humano; ele deve trabalhar com as potencialidades do ser humano, deve ser, entre outras coisas, um educador, um facilitador. Desta forma, Lemos (1998, p. 18) argumenta, que

O novo paradigma para a ação do assistente social é o potencial humano. O assistente social é vocacionado para o desenvolvimento, para alavancagem de potencialidades que podem estar adormecidas, inexploradas no interior de cada um de nós e que explodem no social – nas interações efetivas, em todos os meios de convivência<sup>28</sup>.

Para tanto, o Assistente Social inovado deve se concentrar em desenvolver e instigar múltiplas inteligências, principalmente em se tratando da formação e desenvolvimento de equipes de trabalho, onde deve contribuir para que os integrantes se mantenham sempre fortalecidos, energizados, potencializados, reconhecendo sua importância e sua contribuição nos ambientes de socialização, tendo como instrumento a educação permanente.

---

<sup>27</sup> LEMOS, J. L. Perfil profissional do assistente social: "coach" no processo de "team building". *Revista Tendências do Trabalho*, n. 287, p. 18-19, jul. 1998, p. 18.



Neste sentido, Lemos (1998, p. 18), acredita que

O assistente social inovado possui a seguinte postura: encoraja as pessoas a assumirem seus papéis com autonomia e não atuarem como reprodutores de normas alheias; estimula as pessoas a estabelecerem contato direto com os canais de poder, não fazendo a intermediação; acredita e investe na potencialidade das pessoas e não focaliza apenas as suas carências<sup>29</sup>.

É bastante positiva essa roupagem dada ao papel do Assistente Social dentro de uma organização, porém acredita-se que deva haver um equilíbrio maior entre o velho e o novo paradigma. Podem-se suprir carências e, concomitantemente, utilizar técnicas de valorização das potencialidades da clientela. Existe a necessidade de ser estrategista, empreendedor, educador; deve-se possuir conhecimento sobre a organização de uma maneira geral e ter noção de sua complexidade; seria necessário desenvolver habilidades relacionadas à: identificação de oportunidades de ação, tomada de decisões, liderança, comunicação interpessoal, objetividade, polivalência, julgamento e negociação. Desse modo, pode-se provar a imprescindibilidade do Assistente Social nas organizações e legitimar a área de Recursos Humanos como um campo próprio para exercer nosso papel.

---

<sup>29</sup> Idem, ibidem.



### 3 HISTÓRICO, APRESENTAÇÃO E ASPECTOS ORGANIZACIONAIS DA FÁBRICA DE RENDAS E BORDADOS HOEPCKE

A Empresa foi fundada, em 01 de outubro de 1913, por Carl Hoepcke, Ricardo Ebel e outros visionários da iniciativa privada como sócios. Inicialmente foi chamada de Ricardo Ebel e Cia, com a finalidade de industrializar produtos têxteis na Ilha de Santa Catarina, bem distante do pólo fabril desenvolvido pelos alemães no Vale do Rio Itajaí, região que até hoje possui uma das maiores concentrações de indústrias têxteis do Brasil.

A fábrica foi instalada num grande prédio próprio, nos altos da Rua Felipe Schmidt, esquina com a depois denominada Rua Hoepcke, desenvolveu suas primeiras operações com cinco máquinas de bordar e respectivos acessórios, todos originários da Alemanha.

Com apenas cinco máquinas funcionando em 1913, a empresa progrediu. Já em 1917, Carl Hoepcke e filhos passam a ser os maiores sócios cotistas das empresas e investem novos recursos para a compra de novas máquinas, dotando-a de modernos processos de tecnologia industrial à época. Frente à mudança, Carl Hoepcke modifica a sua razão social para Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke, Irmão e Cia. de Florianópolis. Sua equipe gerencial era, então, formada por Adolf Beckmann (Diretor Geral), Paulo Schnorr (Diretor Técnico) e Carlos Maholer (Técnico Têxtil), todos dirigindo a empresa que, na época, já contava com mais de 200 funcionários.

Em 1920, a fábrica recebe elogios e condecorações relatados em revistas da época, ressaltando a importância da empresa para o estado de Santa Catarina ou mesmo em tems nacionais, para o Brasil. Essas matérias dedicavam-se a descrever o processo fabril com riqueza de detalhes, as diversas etapas que levavam a matéria prima, fino algodão de Manchester, a apresentar um resultado final que lhe permitia competir com os similares estrangeiros.

Em 1928 já contava com vinte e uma máquinas de bordado, de procedência alemã. Na mesma época foram ampliadas as atividades, com a criação da tricotaria automática, da branquearia e da tinturaria, tudo sob um capital de 900 contos de réis. No mês de março de 1929, foi nomeado Diretor-Presidente, o filho do já falecido Carl, Carlos Hoepcke Júnior. Sempre em rápida evolução, passou a figurar como uma das mais tradicionais empresas catarinenses de exportação. Por volta de 1935, já havia um total de 51 máquinas, das quais a metade era usada para bordados. Até então, todas essas máquinas eram procedentes também da Alemanha.

Em face ao seu crescimento econômico, transformou-se numa sociedade anônima, em 18 de janeiro de 1942, com o nome de Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S/A, tendo à época, co seus diretores, os senhores Dietrich Von Wangenheim, Hans Von Wangenheim e Adolf Beckmann. Assume a presidência da Fábrica, no final do mesmo ano, o genro de Carl Hoepcke Júnior, Dr. Aderbal Ramos da Silva, num momento extremamente delicado em razão da Segunda Guerra Mundial, quando todas as empresas alemãs passaram a ser muito visadas pelo Governo Americano, através de seus consulados no Brasil. Após a Guerra, em 1946, assume a Presidência o Sr. Rudolf Scheidmantel.

Na década de 50, a fábrica possuía uma das maiores áreas construídas de Florianópolis. Na ocasião, a filha de Carlos Hoepcke Júnior, Sra. Ruth Hoepcke da Silva tornou-se sócia majoritária colaborando bastante para com o progresso da empresa.

Ao longo dos anos, várias ampliações foram sendo realizadas, tanto no que diz respeito ao maquinário como em relação à área construída, saindo de uma posição inicial de 1.500 m<sup>2</sup> para mais de 5.000 m<sup>2</sup>, transformando-se, na década de 1950, numa das maiores áreas construídas de Florianópolis.

Vale destacar, que em 1953, com o intuito de atender a crescente demanda, foi criado um segundo turno de trabalho e, já no ano seguinte, o terceiro turno. Este aproveitamento do maquinário gerou grandes desgastes e, dada à dificuldade enfrentada para a reposição das peças, principalmente as importadas, o terceiro turno foi suprimido.

Ao final dos anos 60, sua localização e a limitação de seu espaço físico ensejaram estudos, por parte da diretoria, de relocizá-la. A mudança para o município de

São José ocorreu em 1979, com a instalação da unidade fabril no Bairro Roçado. O espaço onde foi construída a fábrica ocupa 10.227 m<sup>2</sup> do terreno que é composto de uma área de 53.785 m<sup>2</sup>, oferecido pelo então conselheiro da firma, Aderbal Ramos da Silva.

Ao longo da década de 1980, a empresa passa por forte renovação dos seus dirigentes: assumem as diversas diretorias os Srs. Newton Hausmann, Sérgio Arruda, Edmundo Comelli, Cairo Bueno de Oliveira e Gerson Schmidt, acompanhados das assessoras da presidência, Anita e Silvia Hoepcke da Silva, bisnetas do fundador da empresa. Neste período, a fábrica instala em suas novas dependências cerca de 60 novas máquinas de bordar importadas da Alemanha, somando atualmente, mais de 200 entre teares, espulhadeiras, bobinadeiras e outras tantas.

Ao final da década, o processo de realocização é completado com a instalação da tecelagem, restaurante, creche, sala de mostruário e escritório central, cumprindo parcialmente seu planejamento industrial.

Em setembro de 1991, Silvia Hoepcke da Silva assume a presidência da empresa, com a política voltada para dois pontos básicos: capacitação dos recursos humanos e o desenvolvimento industrial e tecnológico da Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S/A.

Ao completar 80 anos, em 1º de outubro de 1993, a fábrica passa a se constituir de duas unidades fabris, sendo uma em Florianópolis e outra em São José, tendo no eixo do seu processo industrial, 35 máquinas de bordar, 48 máquinas de rebordar, 30 espuladeiras, 14 bobinadeiras, 60 máquinas de acabamento, 69 teares e demais equipamentos auxiliares e de apoio que são operados e dirigidos por mais de 500 funcionários.

Ao final do ano de 2000, a unidade fabril de Florianópolis é desativada, sendo que a maioria das máquinas foram reinstaladas na unidade de São José, operadas e dirigidas por mais de 400 funcionários.

No que se refere ao assistente social, a serviços prestados e oferecidos, à Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke mantém uma creche com atendentes e médico pediatra em suas dependências, tendo como finalidade prestar atendimento e assistência

aos filhos dos funcionários gratuitamente, na faixa de 0 a 3 anos de idade, funcionando das 06:00 às 17:48 horas.

Outros dois benefícios são garantidos pela fábrica, que seria o direito do funcionário à alimentação subsidiada, onde a fábrica mantém o programa de Alimentação do Trabalhador, propiciando aos colaboradores uma refeição equilibrada e nutritiva, pagando somente uma pequena parcela do custo real e, ainda, o Convênio Médico travado com a Unimed, ambos estendendo-se a todos os funcionários da fábrica.

Atualmente, além da unidade São José, a Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke ainda conta com três postos de vendas, a Casa Hoepcke Florianópolis, um escritório em Blumenau e outro em São Paulo.

Vale a pena ressaltar, o fato de que a Fábrica de rendas e Bordados Hoepcke continua, até hoje, mantendo sua tradição, tanto em termos de detentora de uma respeitável fatia do mercado internacional, quanto no que se refere ao cuidadoso processo fabril. As etapas desse processo, em si, permanecem as mesmas. Cada uma delas, no entanto, vem sendo atualizada de acordo com as novas tecnologias, fruto de contratos internacionais de cooperação técnica.

## **4 METODOLOGIA E EXPOSIÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA**

### **4.1 Procedimentos Metodológicos**

O Trabalho de Conclusão de Curso, que ora se apresenta, desenvolveu-se a partir de um estudo de natureza teórico-empírica, e ao mesmo tempo, exploratória sobre a Qualidade de Vida do funcionário da Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke.

Para tanto, a pesquisa realizada foi de natureza qualitativa, onde o instrumental técnico-operativo utilizado para a coleta de dados foi o questionário semi-aberto, em apêndice.

Do ponto de vista teórico, tomou-se como referência conhecimentos teóricos acerca de Qualidade de Vida, Trabalho, Qualidade de Vida no Trabalho, na tentativa de relacionar a teoria à prática organizacional da Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke.

#### **4.1.1. Exposição dos Resultados**

A partir da análise dos oito projetos sociais observados na fábrica, que serviram como ponto de referência sobre o investimento da empresa na qualidade de vida dos seus funcionários, estes foram organizados em três vertentes para facilitar a compreensão: saúde, formação e aprendizagem e relações interpessoais como se pode observar a seguir:

#### 4.1.1.1 A Vertente da Saúde

Percebe-se no decorrer da história, que o trabalho tem sido uma forma de produzir riquezas ou bens materiais, os quais não são distribuídos de forma justa e eqüitativa entre as classes sociais.

Observa-se a existência de trabalhadores que encontram no trabalho apenas o atendimento precário às suas necessidades humanas básicas, sem obterem um retorno de bens relativos à sua produtividade. Desta forma, o trabalhador recebe como salário muito menos que produz como riqueza. À medida que o processo de industrialização se acelera, verifica-se que são produzidas modificações nas condições de vida de uma população, estendendo os seus efeitos ao trabalhador e sua família, determinando as condições de vida e as relações de trabalho.

O crescimento econômico impôs, com o processo de industrialização, a busca incessante por maior produtividade e uma continuidade que só é possível para indivíduos saudáveis. Questiona-se como proceder no Brasil, onde grande parte da classe trabalhadora não obtém os nutrientes necessários para uma vida digna e humana junto aos seus familiares, sendo esta realidade encontrada no quadro social do país.

As precárias condições de trabalho, não só induzem aos acidentes como, também, provocam as doenças do trabalho. ambos, determinados mais ainda pela pouca consciência da classe trabalhadora em relação aos seus direitos. A fome ou alimentação inadequada e/ou insuficiente, as horas extras excessivas, a necessidade de complementar o baixo salário, a inexistência de equipamentos de proteção e dispositivos de segurança, levam o trabalhador a uma maior exposição quanto aos riscos de acidentes.

Todavia, esta relação empresa/trabalhador vem evoluindo, tornando este modelo administrativo sem validade nos dias de hoje. Desta forma, contrário a essa realidade do trabalho, está a Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke que, preocupada com a saúde do trabalhador, vem colocando em prática projetos que visem tratar da saúde e,

assim, tratar de suas necessidades, seja através de exercícios de relaxamento e alongamento ou mesmo através da prevenção de doenças e segurança no trabalho.

Desta forma, no caso da fábrica, esta preocupação vem atingindo níveis mais elevados, principalmente, através da conscientização dos funcionários, como no **Projeto Plante Saúde Hoepcke**. Este conta com uma nutricionista como coordenadora e com uma equipe de apoio composta de uma técnica de enfermagem, uma Assistente Social, um gerente de Recursos Humanos e um gerente administrativo.

Este projeto conta com a participação dos funcionários, já que os mesmos vinham, mesmo antes da criação do projeto, utilizando-se dos chás medicinais existentes em vários locais do ambiente externo da fábrica. Desta forma, diante da demanda apresentada pelos próprios funcionários e da efetiva solicitação, a direção da empresa demonstrou interesse e requisitou ao setor de Recursos Humanos a estruturação de um projeto que viesse colocar em prática o desejo dos funcionários.

Nesse sentido, o referido projeto atende a todos os funcionários e tem por objetivos principais incentivar o cultivo e uso de ervas medicinais para prevenção e saúde e melhorar a qualidade de vida dos funcionários. Os funcionários interagem no sentido de que são eles que providenciam as plantas medicinais para o plantio, bem como colaboram para a manutenção e preservação da horta. A horta não serve apenas para o consumo, mas como base para o estudo dos alunos do Projeto Hoepcke Educar, mais especificamente na disciplina de Ciências. A mesma ainda é divulgada através de cartazes informativos alertando sobre o poder das plantas e sua função.

Posteriormente temos o **Projeto Boa Forma Hoepcke**, que conta com uma equipe com uma professora de Educação Física/RH, uma Assistente Social, um gerente de Recursos Humanos e um gerente administrativo. Esse projeto foi colocado em prática devido, em primeiro lugar, ao interesse da empresa em buscar a prevenção de Doenças Ocupacionais e também por ser uma exigência do Ministério do Trabalho. Como era de costume da empresa, atender às necessidades dos funcionários, estes contribuíram para a elaboração do projeto durante o seu período de implantação, o que facilitou a busca por maiores benefícios.



O referido projeto se estende a todos os funcionários da empresa e tem por objetivos, prevenir a instalação de Doenças Ocupacionais e identificar e acompanhar casos de DORT já existentes. Orientar os funcionários para que assumam uma boa postura na execução de suas tarefas, a fim de evitar sobrecargas desnecessárias em algumas regiões do corpo, ocasionados por vícios posturais incorretos e também buscar uma adaptação do posto de trabalho de forma que este fique ergonomicamente correto, procurando sempre avaliar as limitações do corpo humano. Como metodologia e atividades desenvolvidas, o projeto dispõe de aulas de ginástica, avaliação física, avaliação ergonômica e atendimento e orientação dos funcionários.

Quando da implantação do projeto piloto, procurou-se envolver a todos os funcionários, mesclando os setores para a participação nas aulas de ginástica. Num segundo momento, foram divididos em turmas por função exercida durante a jornada de trabalho, no intuito de atingir mais diretamente a necessidade de cada um.

Por ter um contato direto com os funcionários, o Assistente Social atua como um “agente facilitador” na relação entre funcionário e projeto, auxiliando na familiarização de ambos.

#### ***41.1.1.1. Avaliações e Sugestões***

Quanto à prática, os dois projetos demonstram funcionar muito bem, em sintonia com o objetivo proposto. No entanto, no que diz respeito à vertente da saúde, observa-se que poderia ser implantado outro projeto tratando de como o funcionário pode estar detectando e prevenindo doenças, sejam elas por contaminação como a AIDS e outras sexualmente transmissíveis, ou ainda as de natureza oncológica, como os diversos tipos de câncer, que atualmente, com a prevenção, tem muito mais chances de cura.



Nesse mesmo projeto, poderiam ser efetuados exames, que hoje contam com o auxílio de pequenos aparelhos portáteis manuseados pela própria enfermeira da fábrica para se averiguar outras causas de doenças como colesterol, glicose, entre outras. Para tanto, o projeto contaria, num primeiro momento, com palestras trimestrais que podem ser elaboradas pela própria enfermeira da fábrica em conjunto com a equipe multidisciplinar que apóia o projeto.

Quanto aos temas a serem abordados, sugere-se que se faça um levantamento junto aos funcionários colhendo sugestões de temas polêmicos ou mesmo de doenças pouco conhecidas, mas que podem vir a afetar tanto o trabalhador, como alguém próximo do mesmo.

Num segundo momento, temos os exames, onde a fábrica poderia estar travando um convênio com a Secretaria da Saúde do Município de São José e, desta forma, realizando os exames, de acordo com a necessidade, dentro ou fora do ambiente da fábrica. Estes poderiam ser efetuados de seis em seis meses de acordo com o tempo de validade de cada exame. Ainda, como sugestão para outro projeto referente à saúde do trabalhador, temos o Projeto de Treinamento em Segurança no Trabalho, que consiste em orientar cada setor, levando-se em conta suas especificidades, no sentido de alertar, prevenir e educar o funcionário para o trabalho que desempenha.

Neste sentido, quando nos referimos aos nossos órgãos sensoriais (visão, audição, olfato, tato e paladar), segundo Bueno (apud BOOG 1999, p. 617),

São freqüentemente expostos a uma série de informações do meio ambiente, porém não temos consciência de tudo o que está acontecendo. Neste sentido, a *sensação (informação recebida)* e a *percepção (tomada de consciência dessas informações)* é que vai diferenciar, por meio de mecanismos de interpretação e seletividade, nossas ações à realidade factual<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> BUENO apud BOOG, G. G. *Manual de Treinamento e Desenvolvimento*. 3. ed. São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1999, p. 617.

A relação entre o trabalhador e o trabalho que desempenha gera, principalmente, um conflito entre atender às metas de produção e atender às metas de segurança.

Neste sentido, Bueno (apud BOOG 1999, p. 617-619), exemplifica esta relação partindo do pressuposto de que,

O trabalhador normalmente, é cobrado pela rapidez de seu trabalho, pelo cumprimento das metas de produção e, mais recentemente, pela qualidade do produto que gera. Sabe-se, em consequência, que, para assegurar seu emprego, tais objetivos são cruciais. Por outro lado, para executar suas tarefas com segurança, precisa tomar uma série de providências: selecionar ferramentas, cinto de segurança, luvas, óculos, máscaras, etc. [...] É também comum, ao fazer seu trabalho, receber pressões das áreas onde está intervindo para que não “prejudique” o andamento das outras seções. Assim, o conflito motivacional instalado é:

- Trabalhar com segurança e correr o risco de contrariar o chefe e o usuário por perda de tempo;
  - Trabalhar rápido e correr o risco de sofrer um acidente.
- No popular, ‘se correr o bicho pega, se ficar o bicho come’<sup>31</sup>.

Para que se possa reverter este processo, já esperado em tempos de produtividade, duas espécies de profissionais são essenciais: o Serviço Social e o Serviço Especializado de Segurança. Partindo do princípio de que o homem é um ser singular e que não dá para separar o homem profissional do homem pessoa. Existe, sim, uma diferenciação de papéis sociais.

Desta forma, para Bueno (apud BOOG 1999, p. 619),

Uma das competências do Serviço Social é conhecer os recursos (quer da empresa quer da comunidade) disponíveis e a forma de encaminhamento das pessoas para que se resolvam ou minimizem os problemas solicitados. É preciso lembrar que os profissionais dessa área são especialistas para tal fim, capazes de analisar com maior profundidade e orientar com mais propriedade<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> BUENO apud BOOG, G. G. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**. 3. ed. São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1999, p. 619.

<sup>32</sup> Idem, op. Cit., p. 622.

No que se refere ao Serviço Especializado de Segurança, segundo Bueno (apud BOOG 1999, p. 619),

A mudança principal nesta área é que, num passado recente, se perguntassem quem fazia a segurança na empresa, a resposta seria: é o Departamento de Segurança. De um papel funcional de *fiscalização e controle*, assume um papel de *orientação* e de *assessoria* aos clientes internos, e aí é que residem as soluções e também os principais desvios conceituais<sup>33</sup>.

Dessa forma, podemos perceber o quanto as duas especialidades estão ligadas ao conceito de orientação e assessoria necessários à prevenção de acidentes de trabalho.

#### 4.1.1.2 A Vertente da Formação e Aprendizagem

Essa vertente é composta de projetos que visam uma aproximação do funcionário ao seu conhecimento do fazer profissional, seja ele de interesse da empresa, através de treinamento, ou para o crescimento intelectual do trabalhador, como uma reintegração do mesmo aos estudos.

O treinamento e desenvolvimento de Recursos Humanos ainda não constitui preocupação prioritária na maioria das empresas, voltadas muito mais à pesquisa de novos produtos, à conquista de mercados, aos problemas de crédito e financiamento e à sobrevivência diante de mutações constantes da conjuntura e das regras econômicas. No entanto, para analisar a evolução do treinamento nas empresas, precisa-se, antes de tudo, dissociar a sua relação com a educação e definir os seus papéis.

Segundo Pontual (apud BOOG 1980, p. 02), as primeiras definições importantes e oficiais para se dissociar essa relação foram estabelecidas em 1953, com as conclusões do Congresso Internacional de Ciências Administrativas, que são as seguintes:

---

<sup>33</sup>Idem, op.cit., p.623.

A educação refere-se a todos os processos pelos quais a pessoa adquire compreensão do mundo, bem como capacidade para lidar com seus problemas. [...] A instrução é o vocábulo usado para indicar os processos formais e institucionalizados através dos quais a educação é ministrada até a adoção de uma profissão.[...] O treinamento indica a educação específica, que, conduzida na escola ou não, antes do ou durante o trabalho, ajuda a pessoa a desempenhar bem suas tarefas profissionais<sup>34</sup>.

Após averiguar a que cada um se destina, torna-se importante identificar as necessidades presentes e futuras de conhecimentos, habilidades e atitudes, trazer novos empregados para dentro da empresa, avaliar-lhes o potencial e a capacidade, desenvolver estruturas organizacionais adequadas, formular e administrar políticas relativas à compensação, benefícios e outras condições de trabalho.

Neste sentido, Pontual (apud BOOG 1980, p. 04) afirma que,

As atividades de educação e treinamento nascem de três necessidades, existentes em todas as organizações. A primeira é a acomodação à rotatividade e ao crescimentos de pessoal. A segunda é a de atender às mudanças em conhecimentos, habilidades e atitudes requeridos pela empresa de seus empregados. A terceira é a de melhorar as habilidades e o desempenho dos empregados nos cargos atuais<sup>35</sup>.

Torna-se interessante ressaltar que, não existem mais os questionamentos quanto à validade e à necessidade de implantação do treinamento dentro da empresa. O que se questiona, é a sua adequabilidade a cada situação, a forma de sua institucionalização, os meios de que se utiliza, os objetivos a que se propõe e sua posição na estrutura da empresa.

Outro fator relevante nesse contexto, segundo levanta Affonso (apud BOOG 1980, p. 15), está em que

A empresa não pode ver nem entender o treinamento como uma série de cursos, palestras, seminários e outras atividades que, de forma isolada e assistemática, são introduzidas na sua ambiência produtiva. A

<sup>34</sup> PONTUAL apud BOOG, G. G. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**. São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1980, p. 02.

<sup>35</sup> PONTUAL apud BOOG, G. G. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**. São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1980, p. 04.

expectativa da empresa é a de que o treinamento – como órgão e como atividade atuando de forma integrada e sistêmica com outros órgãos e atividades da área de recursos humanos e também com as demais áreas da empresa – possa, identificando com os objetivos desta, contribuir para uma melhor capacitação dos empregados, visando um aumento moral, da eficiência, da produtividade e melhoria do ambiente de trabalho<sup>36</sup>.

Dessa forma, quando uma empresa preocupa-se com a formação do seus funcionários está, antes de tudo, valorizando o seu trabalho e dando condições de que este seja cada vez mais e melhor inserido na sociedade, bem como tornando este trabalhador um cidadão de direitos sociais, civis e políticos.

Neste sentido, Dib (apud BOOG 1980, p. 171) coloca que,

O desenvolvimento harmônico de uma nação repousa fundamentalmente na qualificação de seus recursos humanos. Não é difícil imaginar o desafio que esse fato representa para um país com mais da metade de sua população composta por crianças e jovens. A carência de educação em quantidade e qualidade compatíveis com as necessidades específicas de uma nação favorece a perpetuação da pobreza e acentua sua dependência social, econômica e política. Com mais e melhor educação, amplia-se a possibilidade de distribuição mais equitativa de riquezas e reduzem-se as injustiças, possibilitando-se o oferecimento cada vez mais justo de oportunidades de ascensão social e econômica a todos os cidadãos<sup>37</sup>.

Seguindo este enfoque, temos o **Projeto Hoepcke Educar** que conta com uma equipe multidisciplinar com Assistente Social, gerente de Recursos Humanos e gerente administrativo, bem como com o apoio da Secretaria da Educação de São José, através de convênio.

Este projeto foi criado quando a fábrica percebeu que uma grande parte dos funcionários, principalmente os mais antigos, não haviam completado o Ensino Fundamental (1ª a 4ª e 5ª a 8ª). O mesmo contou com um questionário sócio-familiar, que

---

<sup>36</sup> AFFONSO apud BOOG, G. G. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**. São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1980, p. 15.

<sup>37</sup> DIB apud BOOG, G. G. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**. São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1980, p. 171.

foi aplicado com todos os funcionários, possibilitando um panorama geral não só da educação, mas de outros fatores como família, renda familiar, habitação, transporte e lazer.

O referido projeto tem por objetivo valorizar e desenvolver o potencial humano da empresa, visando o resgate da criatividade, liderança e responsabilidade, identificando assim, os talentos humanos por hora desconhecidos.

Como atividades, este contempla incentivos ao Ensino Fundamental, Médio, Graduação, Cursos de Idiomas e Cursos em Geral, que se estendem a todos os funcionários.

Para uma melhor visualização e compreensão das atividades desenvolvidas no projeto, exploraremos cada qual na seqüência.

A fábrica proporcionou aos seus colaboradores o *Curso Supletivo de Ensino Fundamental de 1ª a 4ª série*, durante o ano de 1999 e 2000, através de convênio realizado com a Secretaria Municipal de Educação de São José, que disponibilizou uma professora para ministrar o supletivo. As aulas aconteciam de 2ª a 5ª feira, fora do horário de trabalho, em uma sala que a empresa disponibilizava com todos os recursos didáticos necessários para o bom andamento do curso.

Como resultados desta atividade, temos a formação de 35 colaboradores, sendo estes incentivados pela fábrica a continuarem os estudos, através de encaminhamentos para colégios da rede municipal e de supletivos.

Ainda contando com o convênio com a Secretaria Municipal de Educação de São José, deu-se início ao *Curso Supletivo de Ensino Fundamental de 5ª a 8ª série*, com início em 08.10.2001. Este foi formado com duas turmas, cinco professoras municipais e carga horária de 3 horas e meia, sendo quatro por dia, de segunda a sexta-feira. Atualmente este conta com a participação de 30 funcionários realizando o curso.

Com relação ao *Ensino Médio de 2º Grau*, o curso supletivo freqüencial acontece no período noturno, no Colégio Maria Luiza de Mello pertencente à rede municipal de ensino, localizando-se nas mediações da empresa.

Este foi divulgado internamente pela fábrica, que também se encarregou de fazer a matrícula para os 10 colaboradores, que atualmente estão cursando o supletivo.

No que se refere aos Cursos de Graduação e Pós-Graduação, o colaborador que estiver cursando ou vir a cursar o nível superior ou pós-graduação, receberá uma ajuda de custo, obedecendo ao seguinte critério:

DESEMBOLSO COLABORADOR	DESEMBOLSO EMPRESA	FAIXA SALARIAL
40%	60%	0,00 – 580,01
50%	50%	581,01 – 721,00
60%	40%	722,00 – 1.212,00
70%	30%	1.212,00 - acima

Atualmente, este benefício contempla 6 dos funcionários da fábrica.

A empresa dispõe do *Curso de Inglês*, que a empresa divulga quando há vagas para o ingresso dos funcionários no mesmo. Neste o colaborador passa por uma avaliação de nivelamento para que possa vir a ingressar em uma turma em andamento. Para tanto, o colaborador contará com uma ajuda de custos da empresa referente a 50% do valor do curso, que hoje conta com 16 dos funcionários.

Outros cursos considerados *Cursos em Geral*, considerando seminários, palestras, congressos, feiras e outros contam com o respaldo da fábrica, tendo como exigência ser um curso referente à área de atuação do colaborador ou ainda de acordo com a conveniência das partes.

Outro projeto que se enquadra na vertente formação e aprendizagem é o **Projeto de Integração ao Novo Funcionário**, que dispõe de uma equipe multidisciplinar composta de assistente social, gerente de recursos humanos e técnico de enfermagem, bem como dois estagiários, sendo um de serviço social e outro técnico em segurança do trabalho.

Este projeto foi viabilizado, inicialmente, para todos os trabalhadores, pois se observou que a maioria dos funcionários, incluindo novos e antigos não conheciam a



fábrica. Desta forma, constatou-se que, após anos de experiência, cada funcionário tinha conhecimento apenas do próprio setor, então, a empresa, com a participação direta e indireta dos funcionários, estruturou um projeto focando essa integração funcionário x empresa.

O projeto conta com uma série de objetivos e atividades, a saber:

- Proporcionar aos funcionários a oportunidade de conhecer melhor a empresa;
- Conhecer o produto final e as etapas de produção;
- Aumentar sua consciência com relação aos seus direitos e deveres;
- Motivar para o trabalho;
- Promover palestras sobre a empresa (histórico, o que produz, instalações físicas, estrutura e mercado), Benefícios e Funções Administrativas e Segurança do Trabalho;
- Expor, através de vídeo, temas como: motivação e institucional;
- Promover dinâmicas de grupo;
- Conhecer o espaço físico da empresa.

Temos ainda, o **Projeto de Aprimoramento pelo Trabalho/PROAT**, que tem como equipe multidisciplinar assistente social, gerente de recursos humanos e gerente administrativo.

Esse projeto se justifica na crença de que o ser humano não é um ser pronto, pelo contrário, ele está em constante evolução, desenvolvimento e em condições de se aprimorar, também no ambiente de trabalho.

Atualmente, quando a empresa inicia uma nova etapa do projeto, o Recursos Humanos realiza uma pesquisa com os funcionários questionando sobre as necessidades de treinamento e colhendo as sugestões de temas a serem abordados. Da mesma forma, o Recursos Humanos, se responsabiliza por pesquisar, programar, organizar, e ministrar os treinamentos, que podem ser direcionados dependendo do seu objetivo, para todos os funcionários, por setor de trabalho ou ainda para os cargos de liderança, como supervisores e chefes.



Sensibilizar o funcionário com relação à necessidade de aprimoramento pessoal e profissional; criar um ambiente de estímulo à criatividade e participação estratégica; inserir pressupostos básicos de qualidade, produtividade, operacional e técnico ; motivar para o trabalho, são os objetivos deste projeto.

Dependendo do tema a ser definido, podemos considerar como metodologia e atividades do projeto os seguintes:

- Palestras com profissionais, referentes à área de atuação (Psicologia, Serviço Social, Nutrição, Enfermagem, Administração, Produção Operacional/Técnico);
- Vídeos sobre comportamento e técnico;
- Dinâmicas de grupo.

Por último, temos o **Projeto de Incentivo à Leitura** (empréstimos de livros e fitas), que dispõe de assistente social, técnico de enfermagem, gerente de recursos humanos e ainda um estagiário de Serviço Social.

Este surgiu após a avaliação dos resultados de um treinamento realizado em 1996/1997, onde foram cheçadas as sugestões de novos trabalhos. Quando questionados, os funcionários demonstraram muito interesse em levar para casa as fitas que eram utilizadas no treinamento, bem como a fita sobre a empresa, para que desta forma, pudessem partilhar com seus familiares o que aprenderam na empresa e também sobre a empresa.

Antes de dar início ao projeto, o Serviço Social contava com um pequeno acervo de livros que emprestava para os funcionários. Sendo assim, com a implantação do projeto, o Serviço Social fez a divulgação para toda a empresa, no intuito de arrecadar mais livros para enriquecer ainda mais o acervo. Desta forma, entrava em funcionamento a "*Biblio-Videoteca*", como é mais conhecida.

O projeto tem como objetivos primordiais estimular o desenvolvimento profissional e pessoal dos funcionários, através do recurso escrito e criar o hábito de leitura aos funcionários da empresa.

Assim sendo, são consideradas como atividades desenvolvidas os empréstimos de livros e fitas cassetes que beneficiam todos os funcionários da fábrica.

#### ***4.1.1.2.1 Avaliações e Sugestões***

Através dessa pesquisa, observou-se uma grande preocupação com o investimento na formação do trabalhador, no sentido de fornecê-lo instrumentos e possibilidades de formação e treinamento. Percebeu-se que quando se trata de crescimento e qualificação a empresa não poupa esforços, tornando este o seu diferencial.

No entanto, constatou-se, através da pesquisa, que a empresa poderia estar implantando, nesta vertente, um projeto de conteúdo estritamente cultural, com aulas de música, dança e teatro, enfim. Desta forma, os funcionários interessados poderiam ensaiar suas peças e apresentar-se nas confraternizações que vem sendo realizadas pela fábrica.

Através deste projeto, os funcionários poderiam estar descobrindo os seus talentos e com isso promovendo a integração entre funcionários de setores diferentes. Após checar se há interesse por parte dos funcionários e incentivá-lo a participar do projeto, a empresa se comprometeria em contatar os professores e dar continuidade ao processo.

Assim, quanto a sua metodologia, propomos que este aconteça no espaço da própria fábrica, com uma ou duas aulas por semana, fora do horário de trabalho, como os demais projetos já explorados pela empresa.

#### **4.1.1.3 A Vertente das Relações Interpessoais**

Recentemente vem sendo utilizado o conceito de relações sociais associado ao ambiente empresarial, qualificando o conjunto das inter-relações das empresas com os empregados, os sindicatos e comunidade.

Segundo Teixeira (apud BOOG 1999, p. 147),

As relações com os empregados abrangem os conteúdos e, principalmente, a forma das interações das empresas com os trabalhadores. Podem ser sintetizadas na forma como as empresas tratam os seus empregados [...], considerando-se a visão ideológica da empresa a respeito do trabalho e dos trabalhadores<sup>38</sup>.

Este fazer da empresa para os seus funcionários, muitas vezes, pode ser definido pela mesma, através da integração dos funcionários em festas comemorativas ou, mais informalmente, com a realização de festas de aniversários na própria sala onde trabalha.

Outro fator relevante para os funcionários, é o fato de a empresa se interessar em saber quando faz aniversário ou mesmo se este faz algum curso, dentro dos projetos, e está se formando. Neste sentido, basta uma simples reação no sentido de cantar um parabéns no seu setor ou parabenizá-lo se este está se formando, para tornar o ambiente de trabalho mais confortável. Desta forma, a Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke já vem se mobilizando através do **Projeto Aniversariantes do Mês**, que consta de uma equipe com assistente social, técnico de enfermagem e estagiário de Serviço Social.

Informalmente a área de Recursos Humanos e alguns chefes de setores perceberam confraternizações de aniversariantes no restaurante ou mesmo nos setores, onde muitas vezes o aniversariante esperava ser parabenizado pelo seu chefe, mas isso não acontecia deixando o mesmo desapontado.

Os objetivos deste projeto estão em criar um ambiente de confraternização entre os funcionários; motivar o funcionário; e socializar para a empresa os aniversariantes a cada mês.

---

<sup>38</sup> TEIXEIRA apud BOOG, G. G. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**. 3. ed. São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1999, p. 147.

Como atividades desenvolvidas temos a confecção de um cartaz comemorativo, contendo o nome do funcionário, setor e horário de trabalho, além de um cartão de aniversário com uma mensagem e assinatura da Diretora/Presidente da fábrica. Junto ao cartão, o funcionário recebe um ticket comemorativo para realizar a sua refeição gratuitamente. Este benefício estende-se a todos os funcionários.

A estruturação deste trabalho se deu a partir da postura dos funcionários e o seu comportamento, que motivaram os chefes de cada setor a entregar o cartão de aniversário do seu funcionário e aniversariante do dia.

Por fim, temos o **Projeto de Confraternização de Datas Comemorativas**, que conta com uma equipe organizadora composta de assistente social, técnico de enfermagem, nutricionista, gerente administrativo, professor de educação física, desenhista têxtil e funcionários em geral.

A equipe de recursos humanos, diante do cenário da empresa, percebeu que as confraternizações poderiam quebrar a rotina da empresa, além da cobrança informal dos funcionários.

Desta forma, criar um ambiente de confraternização entre os funcionários e motivar o funcionário, tornaram-se objetivos primordiais à equipe de recursos humanos da fábrica.

Podemos considerar como metodologia e atividades, dependendo do motivo da confraternização, os seguintes:

- Decoração do restaurante;
- Mudança do cardápio/sobremesa;
- Música ao vivo;
- Apresentação de coral;
- Divulgação do evento;
- Mural informativo/comemorativo.

Geralmente as datas comemoradas são: Festa Junina, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Aniversário da empresa e Natal, sendo o Serviço Social o responsável pela elaboração da programação e coordenação de todos os preparativos para a festa.

#### **4.1.1.3.1 Avaliações e Sugestões**

De acordo com o que foi tratado anteriormente, no que se refere ao Projeto Aniversariantes do Mês, este encontra-se bastante estruturado, já quanto ao Projeto de Confraternizações de datas comemorativas, sugere-se que este seja incrementado com:

- Atividades culturais e de inter-relacionamento (que estariam possibilitando uma maior integração e descontração entre os funcionários);
- sorteios de prêmios (que poderiam ser os trabalhos criados através do projeto sugerido na seqüência);
- divulgação dos trabalhos da vertente Talentos e Criatividade (sugerida a seguir na proposta) através de um bazar montado pelos próprios funcionários envolvidos no projeto;
- e apresentações individuais e coletivas (de dança, música e teatro) dos alunos inseridos no projeto de aprendizagem cultural.

#### **4.2. Proposta Para A Fábrica De Rendas E Bordados Hoepcke**

A cada dia que passa observa-se, através da mídia, que um maior número de empresas estão desenvolvendo, ou preocupadas em desenvolver, algum tipo de programa

visando a responsabilidade social, seja ele voltado para os funcionários ou voltados para a comunidade.

Neste sentido, D'Ambrósio e Mello (apud Melo Neto e Froes 1999, pg. 78) acreditam que, a responsabilidade social de uma empresa consiste na sua “decisão de participar mais diretamente das ações comunitárias na região em que está presente e minorar possíveis danos ambientais decorrente do tipo de atividade que exerce”<sup>39</sup>.

Contudo, segundo Melo Neto e Froes (1999, pg. 78),

[...] apoiar o desenvolvimento da comunidade e preservar o meio ambiente não são suficientes para atribuir a uma empresa a condição de socialmente responsável. É necessário investir no bem-estar de seus funcionários e dependentes e num ambiente saudável, além de promover comunicações transparentes, dar retorno aos acionistas, assegurar sinergia com seus parceiros e garantir a satisfação dos seus clientes e/ou consumidores<sup>40</sup>. [...] São estes os principais “vetores da responsabilidade social de uma empresa”:

- V1 apoio ao desenvolvimento da comunidade onde atua;
- V2 preservação do meio ambiente;
- V3 investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes e num ambiente de trabalho agradável;
- V4 comunicações transparentes;
- V5 retorno aos acionistas;
- V6 sinergia com os parceiros;
- V7 satisfação dos clientes e/ou consumidores.

Assim, a responsabilidade social é vista como um compromisso da empresa com relação à sociedade e à humanidade em geral, e uma forma de prestação de contas do seu desempenho, baseada na apropriação e uso de recursos que originalmente não lhe pertencem.

Destarte, segundo Melo Neto e Froes (1999, pg. 82),

O raciocínio lógico é simples: se a empresa obtém recursos da sociedade, é seu dever restituí-los não apenas sob a forma de produtos e serviços comercializados, mas, principalmente, através de ações sociais

<sup>39</sup> D'AMBRÓSIO E MELLO apud MELO NETO, F. P., FROES, C. **Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: A Administração do Terceiro Setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999, pg. 78.

<sup>40</sup> MELO NETO, F. P., FROES, C. op. Cit., pg. 78.

voltadas para a solução dos problemas sociais que afligem a sociedade<sup>41</sup>.

Investindo em projetos sociais a empresa assume a sua responsabilidade social e oferece algo em troca ao que por ela foi usurpado da sociedade. sendo assim, Melo Neto e Froes (1999, pg. 82) corroboram que,

A empresa deve financiar projetos sociais porque é certo, justo e necessário assim proceder. É um mecanismo de compensação das “perdas da sociedade” em termos de concessão de recursos para serem utilizados pela empresa. E não uma ação caridosa, típica dos capitalistas do início do século, que utilizavam como forma de expiação dos seus sentimentos de culpa por obterem lucros fáceis às custas da exploração do trabalho das pessoas e dos recursos naturais abundantes<sup>42</sup>.

Destarte, paara melhor compreender projetos sociais, buscou-se apoio em Oliveira (1998, p.28), que reforça projeto como

[...] um instrumento de gestão frente à realidade social onde terá incidência e deverá fornecer respostas às necessidades sociais existentes, de forma ordenada, articulando as possibilidades institucionais, os setores em questão, imprimindo um rumo consensual mínimo às situações abordadas e, principalmente, alterando tanto formas históricas e tradicionais de gerenciamento técnico-administrativo, como instituindo novas relações entre os atores sociais<sup>43</sup>.

Assim, esta mudança de atitude começa a se definir entre as empresas como uma nova estratégia de marketing, que surge a partir de uma maior conscientização da opinião pública com a responsabilidade social, onde a empresa não pode ser somente uma geradora de emprego e renda.

A empresa tem o compromisso de prestar contas à sociedade como agente ativo e participante no desenvolvimento social. Desta maneira, quando uma empresa associa seu nome a grandes temas sociais, ela passa a assumir um papel de “cidadã”, melhorando as

<sup>41</sup> MELO NETO, F. P., FROES, C. **Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: A Administração do Terceiro Setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999, pg. 82.

<sup>42</sup> Idem, ibidem.

<sup>43</sup> OLIVEIRA, Heloísa Maria José de. **Avaliação de Políticas Sociais**. Caderno de Textos nº4 CRESS 12ª Região, Florianópolis, 1998, p. 28.

suas relações sociais dentro e fora da empresa, fortalecendo assim, a sua imagem perante os funcionários e a opinião pública.

Sendo assim, segundo Melo e Froes (1999, pg. 99),

A cidadania empresarial corresponde ao exercício pleno da responsabilidade social pela empresa. Esta torna-se cidadã quando contribui para o desenvolvimento para suprimir ou aumentar as principais carências dela em termos de serviços e infra-estrutura de caráter social<sup>44</sup>.

Todavia, estas inovações de gestão trazem consigo sutis mecanismos de controle, que são exercidos pelos próprios trabalhadores em relação de uns para com os outros, mascarando as relações de dominação. As mudanças na forma de gestão do trabalho têm relação com a mudança da visão empresarial sobre a funcionalidade das tradicionais políticas sociais empresariais e, conseqüentemente, sobre a própria funcionalidade da tradicional requisição do profissional de Serviço Social para administrar *benefícios sociais*.

De qualquer forma, no que diz respeito ao funcionário, exige-se deste um trabalhador qualificado, criativo, comprometido com os interesses de ampliação da produtividade ao mesmo tempo em que se permitem liberdade e autonomia no processo de trabalho.

Atualmente, estão sendo construídos novos valores e uma nova cultura do trabalho através da ideologia do consenso-parceria, da solidariedade, do voluntariado e da qualidade de vida – para que os trabalhadores aceitem, sem resistências, as exigências de ampliação e intensificação no processo produtivo.

A disseminação de uma ideologia de “parceria” vem configurando um processo de mudanças de gestão das chefias com seus subordinados, demonstrando que o ranço da coerção e autoritarismo vem desaparecendo nas formas de controle sobre o trabalho.

A necessidade empresarial de envolver o empregado com os objetivos da empresa vem configurando a implementação de programas de “gestão participativa”, que

---

<sup>44</sup> MELO NETO, F. P., FROES, C. **Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: A Administração do Terceiro Setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999, pg. 99.



visam fazer com que o empregado se envolva com responsabilidade pela garantia da qualidade do produto e das metas de produtividade.

Diante de todos esses fatores, objetiva-se a concretização e implementação das recentes transformações ocorridas no mundo do trabalho e na formação dos assistentes sociais, estabelecendo um contraponto entre a percepção destes profissionais na avaliação do processo de reestruturação e a ótica das empresas produtivas.

Lembramos, enfim, da necessidade de construção de uma alternativa, baseada na racionalidade de trabalho, reafirmando os trabalhadores como protagonistas de uma nova ordem social contrária à barbárie que se apresenta pelo capital. E, é nesse contexto que o assistente social assume o seu papel, redimensionando a proposta e colocando em prática os programas de Qualidade de Vida no Trabalho. Assim, o profissional vai ao encontro deste processo de reestruturação e mudanças anteriormente mencionadas.

Neste sentido, faz-se necessário direcionar o foco da ação, para uma das duas modalidades de gestão da responsabilidade social, que segundo Melo Neto e Froes (1999, pg. 83),

O exercício da cidadania empresarial pressupõe uma atuação eficaz da empresa em duas dimensões: a gestão da responsabilidade social interna e a gestão da responsabilidade social externa. [...] a responsabilidade social interna focaliza o público-interno da empresa, seus empregados e seus dependentes. O seu objetivo é motivá-lo para um desempenho ótimo, criar um ambiente agradável de trabalho e contribuir para o seu bem-estar. Com isso, a empresa ganha a sua dedicação, empenho e lealdade. Os ganhos de produtividade são enormes<sup>45</sup>.

Sendo assim, a proposta que aqui se apresenta recai sobre a gestão de responsabilidade social interna, cujas ações compreendem os programas de contratação, seleção, treinamento e manutenção de pessoal realizados pelas empresas em benefício de seus empregados, bem como os demais programas de benefícios voltados para a participação nos resultados e atendimento aos dependentes.

---

<sup>45</sup> MELO NETO, F. P., FROES, C. **Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: A Administração do Terceiro Setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999, pg. 83.

Desta forma, levando-se em consideração a questão da responsabilidade social associada ao Serviço Social, percebe-se que este mecanismo está intrínseco a atuação do assistente social, pois com a realização de projetos sociais este vem a ser subsidiado pela empresa a realizar seus objetivos, enquanto profissional, no intuito de valorizar o ser humano.

Seguindo este enfoque, através da pesquisa realizada na Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke, observou-se que a empresa já vem investindo em seus funcionários, por isso a proposta que aqui se apresenta não está fora do modelo organizacional que a mesma segue e se orienta. Desta forma, o interesse desta recai sobre um tipo específico de inovação: o da qualidade de vida no trabalho, que como já vimos ao longo deste estudo, consiste em tentativas de melhorar ou humanizar a situação em que o trabalho se encontra, orientadas por alternativas mais apropriadas que visem à reformulação do desenho dos cargos, tornando-os mais produtivos em termos de empresa e mais satisfatórios para os seus executores, obtendo, assim, o comprometimento dos trabalhadores com os novos princípios e valores, através do oferecimento de contrapartidas como: treinamento, educação e participação, ou seja um conjunto de melhorias na qualidade de vida no trabalho.

Esta proposta toma os projetos sociais em andamento na fábrica como alicerce para algo que pode vir a ser algo mais complexo, baseando-se nos fundamentos da qualidade de vida no trabalho, este pode atingir níveis ainda maiores de satisfação do funcionário.

Durante a exposição dos resultados da pesquisa, podemos perceber que os projetos sociais da fábrica seguem três vertentes distintas, que seriam: a Vertente da Saúde, a Vertente da Formação e Aprendizagem e a Vertente das Relações Interpessoais. Logo, os resultados nos possibilitaram sugerir a implantação de outras duas vertentes, uma tratando das questões do Meio Ambiente e outra referindo-se à atividades de Cultura e Criatividade.

Quando nos referimos às questões do meio ambiente, estamos sugerindo que se incluam nas rotinas da fábrica a reciclagem de diversos tipos de material, que além de

contribuir para o meio ambiente estão conscientizando tanto os funcionários como os seus próprios familiares. Outro fator relevante está no fato de que, atualmente, a reciclagem vem sendo muito bem remunerada, e que quanto mais se arrecadar em matéria-prima mais serão recompensados podendo até investir nos outros projetos sociais em andamento na fábrica, como o caso dos cursos de formação e capacitação.

A outra vertente a ser sugerida, seria a vertente Cultura e Criatividade, que contariam com uma efetiva participação dos próprios funcionários, onde, uns ensinariam os outros de acordo com as habilidades que cada um domina. Desta forma, os funcionários envolvidos no projeto não precisariam dispor de instrutores ou professores, apenas de uma sala disponível e de materiais para a confecção dos trabalhos.

Estes trabalhos poderiam estender-se tanto para os funcionários quanto às suas famílias com trabalhos voltados para atividades, como tricô, crochê, bordados, artefatos talhados em madeira, argila e pintura, de acordo com o interesse, as características culturais e um estudo de mercado do município, podendo até mesmo contribuir para a renda das famílias.

Neste, sentido a fábrica poderia estar expondo os trabalhos cotidianamente no hall da fábrica, ou nas festas comemorativas, através de um bazar idealizado e montado pelos próprios funcionários e/ou familiares envolvidos.

Acreditamos que investir em meio ambiente e descobrir talentos, por vezes escondidos atrás das máquinas, não seria tarefa muito difícil, posto que a empresa já vem se preocupando com a responsabilidade social e esta não precisaria dispor de mais recursos financeiros para a implantação dos mesmos. A única tarefa cabível à empresa estaria em elaborar e divulgar um projeto perante os funcionários, organizando os grupos de acordo com os turnos da fábrica. Como nos outros projetos sociais, os funcionários participariam das atividades no horário oposto ao que costumam cumprir na fábrica, para que não viessem a ser comprometidas as responsabilidades do funcionário com a sua produtividade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Trabalho de Conclusão de Curso apresenta-se como uma fonte possível à compreensão de um produto sistematizado da vida acadêmica. Portanto, este promove uma breve exposição dos temas qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho que, hoje se encontram em evidência, e caminham em uma mesma direção, a de satisfazer as necessidades do ser humano, mas que, na verdade muitos desconhecem o sentido real dos dois temas.

Ao contextualizarmos o tema sugerido, percebe-se que tanto a qualidade de vida quanto a qualidade de vida no trabalho se encaminham para uma avaliação qualitativa das condições de vida dos seres humanos, seja no ambiente interno das empresas ou no ambiente externo, ambos buscam comprovar e promover a satisfação das necessidades e expectativas do cidadão, seja ele trabalhador ou não.

Esse trabalho também se propõe refletir o trabalho do assistente social envolvido na melhoria das condições de trabalho e de vida do trabalhador está, também, buscando formas de combater a questão social, que diz respeito, segundo Iamamoto (2001, pg. 09-32) “ao conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado”<sup>46</sup>.

Partindo dessa premissa, abriu-se uma discussão para a relação do Serviço Social com a qualidade de vida e a sua intervenção nos recursos humanos, que atualmente vem sendo bastante valorizada quando nos referimos ao profissional, tornando o Assistente Social um forte articulador dos interesses voltados a qualidade de vida no trabalho.

---

<sup>46</sup> IAMAMOTO, M.V. *A Questão Social no Capitalismo*. Revista Temporalis nº 3, ano III, jan.-jun. de 2001, pg. 09-32.

Sendo assim, as modificações do mundo do trabalho, questões conjunturais econômicas e políticas e o processo de descentralização das políticas sociais vem requerendo dos Assistentes Sociais como de outros profissionais, novas funções e competências. Estão sendo requisitados e devem dispor de competências para atuar na formulação e avaliação de políticas e projetos, assim como do planejamento e gestão, inscritos em equipes interdisciplinares que tencionam a identidade profissional. Desta forma, os assistentes sociais, que atuam em empresas, ampliam seu espaço ocupacional para atividades relacionadas à elaboração de planos de assistência social, acompanhamento e avaliação de programas e projetos. Tais inserções são acompanhadas de novas exigências de qualificação, tais como de conhecimento para realizar pesquisa de diagnóstico sócio-econômico, identificando recursos disponíveis para projetar ações; o domínio do processo de planejamento; a competência no gerenciamento e avaliação de programas e projetos sociais, a capacidade de negociação, o conhecimento na área de recursos humanos e relações de trabalho, que entre outros, compreendem a esfera de atividades qualificadas de um assistente social inserido no Recursos Humanos.

Para tanto, todas estas atribuições estão inseridas na Lei nº 8.662 (de 07/06/1993) que regulamenta a profissão. Como referência para estas atribuições tomamos o Art. 4º inciso I, onde são citadas competências acerca de “elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares”<sup>47</sup>, seguindo o mesmo enfoque, o inciso II deste mesmo artigo cita outras competências afim de complementar o fazer profissional, como: “elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil”<sup>48</sup>.

Dando sequência, antes de explorar o conteúdo da pesquisa, apresentou-se a Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke, mostrando o seu histórico e organização, que ao longo dos anos vem se reestruturando, procurando atender da melhor forma as necessidades dos seus funcionários, no sentido de promover a qualidade de vida destes.

---

<sup>47</sup> SANTA CATARINA. Lei nº 8.662, de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. ed. 2. Santa Catarina: **CRESS 12ª Região**, 2001.

<sup>48</sup> Idem, *ibidem*.

Posteriormente, mencionou-se como se deu a metodologia, bem como a exposição dos resultados da pesquisa, que apresentou os oito projetos sociais em desenvolvimento na fábrica. Estes foram organizados em três vertentes, sendo elas: a vertente da saúde, a vertente da formação e aprendizagem e, por último, a vertente das relações interpessoais. Após a exposição de cada vertente, os projetos foram avaliados e em seguida foram emitidas sugestões para o incremento dos projetos em questão. Diante da análise dos projetos e com o intuito de reunir os oito projetos sociais já em andamento na fábrica, sugere-se que outras duas vertentes sejam criadas, tornando este trabalho mais completo e, em consequência disso, uma proposta para um programa de qualidade de vida no trabalho surgiria, preocupado em atender as necessidades mais comuns entre os trabalhadores.

Num primeiro momento, sugerimos a vertente das questões referentes ao meio ambiente e num segundo momento, uma vertente com conteúdo cultural, envolvendo trabalhos manuais e de criatividade. Ambos se integram perfeitamente ao conjunto dos oito projetos sociais inseridos na fábrica.

Percebeu-se, que durante o processo de elaboração da pesquisa, tanto nos aspectos referentes à fábrica, quanto nos aspectos referentes à qualidade de vida no trabalho, bem como com relação a intervenção do Assistente Social no Recursos Humanos, o ser humano vem sendo cada vez mais valorizado. No entanto, constatou-se que das empresas da área industrial de São José, apenas a Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke conta com apenas uma Assistente Social para dar conta de toda demanda, reforça-se a importância do trabalho em equipe multiprofissional, e quem sabe a futura contratação de técnicos da área para atuarem nos diversos turnos demandas existentes e que tendem a crescer mais.

A partir desse trabalho, a pesquisa aponta para a importância do Assistente Social nessa área, o que nos leva a pensar em alguns questionamentos envolvendo essa ausência de profissionais de serviço social nas empresas: O que está impedindo esta atuação? Falta de qualificação profissional? Ausência de demanda? Desinteresse por parte

dos empresários e industriários? Quais as causas dessa ausência de assistentes sociais nas empresas?

Para finalizar tal reflexão, deixamos como proposta que se ampliem os espaços de reflexão e discussão do Serviço Social no âmbito das organizações, qualidade de vida dos trabalhadores e elaboração e análise de projetos e programas sociais com o intuito de fortalecer, tanto as competências e habilidades desse profissional quanto a abertura de novos campos de trabalho.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ARAÚJO, M. F. Bases Teórico-Práticas Para Um Programa Empresarial De Qualidade De Vida Do Ser Humano.** Florianópolis: UFSC, 1998.

**BAUMAN, Z. Globalização: As Conseqüências Humanas.** Rio de Janeiro: Zahar, 1999.

**BOM SUCESSO, E. P. Trabalho e Qualidade de Vida.** São Paulo: Dunya, 1997.

**BOOG, G. G. Manual de Treinamento e Desenvolvimento.** 3. ed. São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1999.

**BOOG, G. G. Manual de Treinamento e Desenvolvimento.** São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1980.

**CARVALHO, M.C.B., NETO, J.P. Cotidiano: conhecimento e Crítica.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

**DICIONÁRIO da Qualidade. Controle da Qualidade: Ensaio, Instrumentos, Medição e Controle.** São Paulo: Banas Ltda., v. 19, 1993.

**FERNANDES, E. C. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

**FERNANDES, E. C. Qualidade de Vida no Trabalho.** In: Programa Fundatec de Qualidade Total, 1993.

**GHIZZOTTI, A. Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais.** São Paulo: Cortez, 1991.



GOMES, D. D. **Fator K: Conscientização & Comprometimento, Criando Qualidade no Ambiente da Organização.** São Paulo, Pioneira, 1994.

IAMAMOTO, M.V. **A Questão Social no Capitalismo.** Revista Temporalis nº 3, ano III, jan.-jun. de 2001, pg. 09-32.

LEMOS, J. L. Perfil profissional do assistente social: “coach” no processo de “team building”. **Revista Tendências do Trabalho**, n. 287, p. 18-19, jul. 1998.

LIPP, M. E. **Pesquisa sobre stress no Brasil: Saúde, Ocupações e Grupos de risco.** Campinas: Papiros.1996.

MELO NETO, F. P., FROES, C. **Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: A Administração do Terceiro Setor.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

MENEGASSO, M. E. M. **Trabalho, Emprego e Ocupação.** 2000.

MONDIN, Battista. **Curso de filosofia.** São Paulo: Paulus, 1990.

OLIVEIRA, Heloísa Maria José de. **Avaliação de Políticas Sociais.** Caderno de Textos nº4 CRESS 12ª Região, Florianópolis, 1998.

PEREIRA, P. A. P. **Necessidades Humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais.** São Paulo: Cortez, 2000.

PONTES, R. N. **Mediação e Serviço Social: Um Estudo Preliminar Sobre a Categoria Teórica e sua Apropriação pelo Serviço Social.** 2. ed. Rev. São Paulo: Cortez, 1997. p. 132.

REIS, S.R.P., OLIVEIRA S.R.R. et al. **Carl Hoepcke: A Marca de um Pioneiro.** Florianópolis: Insular, 1999.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade De Vida No Trabalho: Evolução E Análise No Nível Gerencial**. 2 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SANTA CATARINA. Lei nº 8.662, de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. ed. 2. Santa Catarina: **CRESS 12ª Região**, 2001.

SMITH, A. **A Riqueza das Nações: Investigação Sobre a Natureza e as Suas Causas**. São Paulo: Abril Cultural, 1983, v. 1.

VIEIRA, A. **A Qualidade de Vida no Trabalho e o Controle da Qualidade Total**. Florianópolis: Insular, 1996.

## **APÊNDICE**

## *Questionário*

1. NOME DO PROJETO:

2. QUEM COORDENA (FUNÇÃO E SETOR) O PROJETO?

3. QUAL FOI A DEMANDA QUE LEVOU A FÁBRICA A TRABALHAR COM ESSE PROJETO?

4. ESTE PROJETO CONTOU COM A PARTICIPAÇÃO DOS TRABALHADORES NA SUA ELABORAÇÃO, NO SENTIDO DE LEVAR EM CONTA SUAS NECESSIDADES?

5. QUAIS OS OBJETIVOS DESTE PROJETO?

6. QUE ATIVIDADES SÃO DESENVOLVIDAS NESTE PROJETO?

7. QUE PÚBLICO ALVO ESTE PROJETO ATENDE? SE ATENDE A FUNCIONÁRIOS, QUANTOS ATENDE?

8. QUAL FOI A METODOLOGIA APLICADA A ESTE PROJETO (INSTRUMENTAL)?

**9. NA SUA OPINIÃO, QUAL É (OU QUAL SERIA) A IMPORTÂNCIA DO ASSISTENTE SOCIAL NESTE PROJETO?**

**10. O QUE É QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA VOCÊ?**

**11. VOCÊ CONSEGUE FAZER ALGUM TIPO DE LIGAÇÃO ENTRE O PROJETO E A QVT?**

**12. VOCÊ ACHA IMPORTANTE ELABORAR PROJETOS QUE VISEM A QVT?**

**13. VOCÊ CONSIDERA VIÁVEL IMPLANTAR UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NA FÁBRICA?**

**14. VOCÊ SUGERE ALGUMA ATIVIDADE QUE VISE A QVT, MAS A FÁBRICA AINDA NÃO IMPLANTOU?**

**15. NA SUA OPINIÃO ESTE PROJETO PODERIA FAZER PARTE DE UM PROGRAMA DE QVT?**